



FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**“Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en operarios de
una empresa manufacturera del distrito de Los Olivos, 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADA EN PSICOLOGIA**

AUTOR:

PAUCAR CAMACHO, Yudith Amparo

ASESOR:

Dr. BARBOZA ZELADA, Luis Alberto

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA – PERÚ

2017

PÁGINA DE JURADO

Mg. César Raúl Manrique Tapia
Presidente

Mg. Guissela Vanessa Mendoza Chávez
Secretario

Mg. Juan Walter Pomahuacre Carhuayal
Vocal

DEDICATORIA

A mis familiares por el constante apoyo y contribución en el logro de mis metas propuestas.

A mis profesores por el apoyo y dedicación brindada para el desarrollo de la presente investigación.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la fuerza, salud y motivación para llevar a cabo esta investigación.

A la universidad y la escuela profesional de psicología, directora académica y maestros en general, amigos y compañeros; que me dieron la oportunidad de afianzar e incrementar mis conocimientos y permitieron el inicio y la culminación de esta investigación.

A mi familia por su presencia, por el cariño, apoyo y afecto brindado en todo momento durante esta travesía, quienes son fuente de motivación de mí día a

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Yudith Paucar Camacho, estudiante de la Facultad de Humanidades, Escuela de psicología de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N°44969413, con la tesis titulada “Factores de Riesgo Psicosocial y Estrés Laboral en Operarios de una Empresa Manufacturera del distrito de Los Olivos, 2017”. Declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en esta investigación son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima 04 de Diciembre del 2017

Yudith Paucar Camacho
DNI: 44969413

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y la sustentación de la Tesis de la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad “César Vallejo”, para optar el título Profesional de Licenciado en Psicología, presento la tesis titulada “Factores de Riesgo Psicosocial y Estrés Laboral en Operarios de una Empresa Manufacturera del Distrito de Los Olivos, 2017”. La investigación tiene la finalidad de determinar el nivel de correlación existente entre dichas variables.

El documento consta de siete capítulos: el primer capítulo denominado introducción, en la cual se describen la realidad problemática, los trabajos previos tanto Nacionales e Internacionales, el marco teórico de las variables, la formulación de problemas, la justificación del estudio y la determinación de las hipótesis y los objetivos. El segundo capítulo denominado marco metodológico, el cual comprende, diseño y tipo de investigación, la Operacionalización de las variables, la población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. En el tercer capítulo se encuentran los resultados, el cuarto capítulo la discusión, en el quinto capítulo las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones, en el séptimo capítulo las referencias bibliográficas y por último los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Yudith Amparo Paucar Camacho

Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I	INTRODUCCIÓN
1.1	Realidad Problemática
1.2	Trabajos Previos
	Internacionales
	Nacionales
1.3	Teorías Relacionadas al Tema
1.3.1	Factores de Riesgo Psicosocial
1.3.1.1	Concepto
1.3.1.2	Importancia
1.3.1.3	Componentes
1.3.1.4	Factores Asociados
1.3.2	Estrés Laboral
1.3.2.1	Estrés
1.3.2.2	Fases
1.3.2.3	Causas
1.3.2.4	Consecuencias
1.3.2.5	Síntomas
1.3.2.6	Tipos de Estrés
1.3.2.7	Estrés Laboral
1.3.2.7.1	Concepto
1.3.2.7.2	Modelos Teóricos

1.3.2.7.3	Causas	23
1.3.2.7.4	Consecuencias	26
1.3.2.7.5	Factores Asociados	28
1.3.3	Factores de Riesgo Psicosocial y Estrés Laboral.	31
1.4	Formulación del Problema	32
1.5	Justificación del Estudio	32
1.6	Hipótesis	33
1.7	Objetivos	34
II	MÉTODO	35
2.1	Diseño y Tipo de Investigación	35
2.2	Variables de Operacionalización	35
2.3	Población, Muestra y Muestreo	36
2.4	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad	37
2.4.1	Estudio Piloto del Cuestionario Suseso/Istas21	40
2.4.2	Estudio Piloto de la Escala de Estrés Laboral	47
2.5	Métodos de Análisis de Datos	51
2.6	Aspectos éticos	52
III	RESULTADOS	53
IV	DISCUSIÓN	69
V	CONCLUSIONES	73
VI	RECOMENDACIONES	74
VII	REFERENCIAS	75
	ANEXOS	80

índice de Tablas

	Pág.
Tabla 01	Baremos de la versión corta del Cuestionario SUSESO/ISTAS21 40
Tabla 02	Validez de contenido del Cuestionario SUSESO/ISTAS21, según el Coeficiente V. de Aiken. 42
Tabla 03	Validez de contenido del Cuestionario SUSESO/ISTAS21, según la prueba binomial. 43
Tabla 04	Confiabilidad según Alfa de Cronbach del Cuestionario SUSESO/ISTAS21 44
Tabla 05	Índice de dos mitades de Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS 45
Tabla 06	Percentiles para Cuestionario SUSESO/ISTAS21 46
Tabla 07	Validez de contenido de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, según el Coeficiente V. de Aiken 47
Tabla 08	Validez de contenido de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS según la Prueba Binomial 48
Tabla 09	Confiabilidad según Alfa de Cronbach de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS. 48
Tabla 10	Confiabilidad para la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS según Coeficiente de dos mitades de Guttman 49
Tabla 11	Percentiles para los componentes y el puntaje total de Estrés Laboral 50
Tabla 12	Descripción de los factores de riesgo psicosocial 53
Tabla 13	Descripción de los componentes de los Factores de Riesgo Psicosocial 55
Tabla 14	Estadísticos descriptivos de estrés laboral 58
Tabla 15	Descripción de los Componentes del Estrés Laboral 60
Tabla 16	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para Factores de Riesgo Psicosocial 63
Tabla 17	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para el Estrés Laboral 63
Tabla 18	Relación Entre el Estrés Laboral total y los Factores de Riesgo 64

Psicosocial total

Tabla 19	Relación Entre los componentes del Estrés Laboral y los indicadores de los Factores de Riesgo Psicosocial	64
Tabla 20	Prueba De Kruskal Wallis de los Factores de Riesgo Según Edad	67
Tabla 21	Prueba de U de Mann-Whitney de los Factores de Riesgo Según Sexo	67
Tabla 22	Prueba De Kruskal Wallis del estrés laboral según edad	68
Tabla 23	Prueba de U de mann- whitney de los Factores de Riesgo Según Sexo	68
Tabla 24	Rangos de estrés laboral según sexo	69

índice de Figuras

	Pág.
Figura 01 Fases del estrés según Seyle (1978, citado por Mateo, 2013, p. 26)	14
Figura 02 Esquema basado en el modelo de ajuste entre el individuo y el ambiente laboral según Mateo (2013, p 44)	21
Figura 03 Esquema basado en el modelo esfuerzo- recompensa según Mateo (2013, p. 45)	23
Figura 04 Los Factores de Riesgo Psicosocial	56
Figura 05 Componentes del Estrés Laboral	61

RESUMEN

El objetivo del estudio fue determinar la relación que existe entre los Factores de Riesgo Psicosocial y el Estrés Laboral en operarios en una empresa manufacturera del Distrito de Los Olivos, la muestra estuvo compuesta por 200 operarios de ambos sexos.

El estudio presenta un diseño no experimental transversal de tipo correlacional. Para la recolección de información se administró el Cuestionario SUSESO/ISTAS21 para los Factores de Riesgos Psicosociales y para el Estrés Laboral, la Escala de Estrés Laboral de la OIT –OMS.

Los resultados evidenciaron, que los Factores de Riesgo Psicosocial en el operario es promedio y en el Estrés Laboral se obtiene el mismo nivel, finalmente las mujeres presentan un rango más elevado que los hombres a nivel de la estructura organizacional ($p < 0.05$).

Se comprobó que si existe relación muy significativa, positiva y moderada baja entre los Factores de Riesgo Psicosocial y el estrés laboral en los operarios. Al finalizar el estudio se recomienda implementar y diseñar programas de capacitación dirigido al manejo del estrés laboral, estilos adecuados de liderazgo e identificación de los Factores de Riesgo Psicosocial.

Palabras claves. Factores de Riesgo Psicosocial, Estrés laboral, Operarios.

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the relationship between risk factors PPsychosocial and Labor stress in workers in a manufacturing company of the District of Olives, the sample was composed of 200 Operators of Both sexes.

The investigation presents a cross-sectional non-experimental design of correlation type. For the information collection was administered the questionnaire Suseo/ISTAS21 for psychosocial risk factors and for occupational stress, the scale Of Labour stress of the ILO – WHO.

The results showed, that psychosocial risk factors in the operators Is average, being the area of “Compensation” The highest, in labor stress you get the same level being the area “Intrinsic position factors” and “Temporary of the same” with higher scores, women finally have a higher rank than men at the organizational structure level ($P < 0.05$).

It was found that if there is a very significant, positive and moderate low relationship between psychosocial risk factors and occupational stress in the workers, because most of the evaluated are located at the average level, high and very high in the context analyzed. At the end of the study, it is recommended to implement, and design training programs aimed at the management of occupational stress, appropriate styles of leadership and identification of psychosocial risk factors to protect the health status of the worker and Increase the level of performance and satisfaction.

Keywords. Psychosocial risk factors, occupational stress, workers

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

En estas últimas décadas las organizaciones a nivel mundial han empezado a darle importancia al estudio de los factores psicosociales, debido a que numerosas investigaciones afirman que ésta, es una variable que influye de manera directa en el nivel de desempeño y la satisfacción laboral. Así mismo se ha encontrado que ejerce influencia negativa sobre la salud laboral, generando en ocasiones cuadros graves de estrés laboral que repercuten de manera negativa, tanto en el trabajador como en la organización.

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1986, citado por Moreno y Báez, 2013, p.5), los factores psicosociales lo constituyen el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de la organización por una lado y por la otra, las capacidades del trabajador, las necesidades, la cultura y el contexto personal, que alcanzan a influir en la salud, en el rendimiento y la satisfacción laboral, dada de acuerdo a la percepción del individuo.

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSHT), en España (2011), llevó a cabo la VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo, concluyendo que 7 de cada 10 españoles presentaban alguna dificultad de salud relacionado con el trabajo. Los cuadros más frecuentes fueron el estrés, el cansancio y los trastornos musculo-esqueléticos. Además el 43,7% de los trabajadores refieren que las tareas que realizan son monótonas; el 45,3% realizan varias tareas al mismo tiempo; el 34,9 % trabajan con plazos muy cortos y estrictos, el 20,5% realiza tareas difíciles y complicadas y el 40% indica que su empresa no lleva a cabo ninguna actuación para prevenir dichos riesgos. Así mismo los datos proporcionados por la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo (EU-OSHA), publicado por el Consejo General de la Psicología de España INFOCOP (2013) concluyen que el estrés laboral supone el segundo problema de salud, junto con otros riesgos psicosociales y que esto genera más de la mitad de los días de trabajo perdidos por baja laboral, siendo la pérdida de alrededor de 240 mil millones de euros al año.

En el contexto latinoamericano la OMS (2015), manifiesta que en México el 75%, de sus trabajadores padecen de estrés, ocupando el primer lugar en este contexto; le siguen China con 73% y en tercer lugar EE.UU con el 59%. Al analizar las causas, se encontró que factores psicosociales como el exceso y escases de trabajo, horarios estrictos o flexibles, la incertidumbre laboral, la inadecuada relación con los compañeros y el poco apoyo por parte de la familia afectan la salud del trabajador generando pérdidas a la organización cerca de cuarenta mil millones de dólares al año. Así mismo Arenas y Ortiz (2013), en Colombia, estudiaron los factores de riesgo psicosocial encontrando que estos generan manifestaciones físicas y psicológicas asociadas al estrés, siendo las causas: la escasa disponibilidad de recursos, la mala gestión de los líderes, la alta carga laboral y la ausencia de programas de capacitación y salud ocupacional.

En nuestro medio, los datos provenientes de una encuesta realizada por el Instituto Integración, sobre los factores desencadenantes del estrés en el 2015 dan a conocer que 6 de cada 10 peruanos señalan que su vida ha sido estresante en el último año, siendo las mujeres quienes reportan mayor nivel de estrés en un (63%) que los hombres (52%). Los principales estresores fueron las dificultades económicas (64%), los problemas de salud 35%, las responsabilidades en el centro de estudio, trabajo u hogar 33%, la inestabilidad laboral (31%). Por otro lado los reportes del Ministerio de Salud (MINSA) en el 2014, evidenciaron que 1,2 millones de la población peruana sufrían algún trastorno de ansiedad, siendo la población afectada el 5,9% de los adultos mayores de 18 años.

Esta realidad se presenta en todos los rubros empresariales, sobre todo en aquellos ligados a la industria de la producción, en los que los niveles de exigencia son elevados y las condiciones de trabajo no siempre son los más adecuados. Por ello la presente investigación busca conocer la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en personal operario de una empresa manufacturera a fin de desarrollar programas tendientes a mejorar esta realidad.

1.2 Trabajos Previos

Internacionales

Flórez (2014), analizó la relación de los factores de riesgo psicosocial intra y extra laboral con el estrés. La muestra estuvo compuesta por 343 trabajadores de la región occidental de Colombia. Se utilizó el Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral y extra laboral y el Cuestionario para la evaluación de estrés. Los resultados muestran que existe una relación significativa entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral. Además el nivel de estrés percibido en los operarios fue de 32,4% frente a un 21,4% percibido por los Jefes, profesionales y técnicos. Las principales fuentes de estrés fueron la situación económica y los problemas familiares.

Arenas y Andrade (2013), estudiaron los factores de riesgo psicosocial intralaboral y extra laboral ligada al estrés en el trabajo, en trabajadores de la industria alimentaria en Colombia. La muestra estuvo constituida por 34 trabajadores de la cadena de panadería y pastelería. Se utilizó el Cuestionario de riesgos biopsicosociales asociados a la accidentalidad. Los resultados concluyen que se evidencian manifestaciones físicas y psicológicas asociados al estrés en los trabajadores generados por los factores de riesgo psicosocial como: condiciones de trabajo repetitivo (60%), instrucciones pocas claras (44%) y alta carga laboral que supera las 8 horas de trabajo (79%).

García (2005), realizó un estudio sobre los factores que generan estrés laboral en ejecutivos y operarios en una microempresa de lubricantes de México. La población estuvo integrada por 22 trabajadores. El instrumento aplicado fue desarrollado por el propio autor. Los resultados muestran la existencia de estresores en los operarios siendo los factores económicos 55%, los estresores organizacionales 28% y la calidad de vida 65% los más elevados

Rodríguez (2009), analizó los factores de riesgo a los cuales se exponen los trabajadores de una empresa del sector químico de Venezuela. La muestra estuvo conformada por 10 trabajadores encargados de la producción y

comercialización de químicos para la construcción. Se utilizó la versión corta del Cuestionario (CoPsoQ ISTAS 21). Los resultados muestran que la dimensión estima (90%) y la inseguridad (70%) de los encuestados se ubican en un nivel de peligrosidad para la salud. La dimensión de las exigencias psicológicas (70%), el trabajo activo y posibilidades de desarrollo (80%) y el apoyo social y calidad de vida (50%) se ubican en un nivel intermedio.

Proaño (2012), analizó la existencia del estrés laboral en el personal operario de un hotel de Ecuador. La muestra estuvo constituida por 34 trabajadores de ambos sexos. Se utilizó la escala de Apercepción de Estrés Socio Laboral "EAES" y entrevistas para recabar información con los jefes directos. Los resultados revelan que el 83% de los operarios presentan estrés laboral promedio y las causas son de origen organizacional relacionadas con las condiciones del trabajo.

Gonzales y Gutiérrez (2006), analizaron la carga de trabajo mental como factor de riesgo de estrés. La población estuvo compuesto por 95 trabajadores del área de ensamble de una industria electrónica de la Zona metropolitana de México. Para la recolección de datos se utilizó la Lista de Evaluación Ergonómica (LEE) y el Índice SASA- TLX (Task Liad Index). Llegando a las siguientes conclusiones: 26,3% de los encuestados presentaron un nivel alto de estrés en el trabajo y el 17,9% un elevado monto de carga de trabajo mental. En el análisis de varianza se encontró un mayor porcentaje de mujeres con estrés, con una diferencia significativa entre ambos sexos ($p < 0,05$).

Colorado y García (2014) analizaron la relación existente entre las condiciones psicosociales intralaborales y el estrés laboral en trabajadores de una comercializadora de productos en Colombia. La muestra estuvo conformada por 25 operarios y 25 administrativos. Para la recolección de la información se utilizó el Cuestionario de Riesgos Psicosociales Intralaboral y un Cuestionario para la evaluación del estrés. Los resultados muestran que el 22.9% de los operarios están en un nivel alto de estrés y el 28.2% en condiciones de riesgo muy alto, mientras que el 15.9% de los administrativos

se encuentran en un nivel medio de estrés laboral y el 12.6% en nivel de riesgo medio; lo cual se evidencia que el nivel de estrés varía dependiendo el cargo jerárquico.

Pinzón (2015), analizó la relación del Estrés laboral con los turnos y áreas de trabajo en el personal que labora en campos de perforación de una empresa del sector hidrocarburos en Colombia. La muestra estuvo constituida por 115 trabajadores. La información se recolectó a través de la aplicación del Cuestionario para la evaluación del estrés. Se concluyó que el 39% de los trabajadores presentan un nivel de estrés alto. Así mismo la línea operativa, profesional y los analistas reportaron un nivel de estrés alto, refiriendo que el laborar por turnos en campos de perforación, es un generador de estrés.

Cabrera y Sánchez (2015), determinaron la presencia de los factores psicosociales, estrés laboral y sintomatología musculo esquelética en los trabajadores de una empresa de fabricación y distribución de silenciadores para vehículos en España. La población estuvo conformado por 130 trabajadores. Se utilizó el Cuestionarios Mini Psychosocial Factor (MPF), Estrés Laboral INSHT y el Cuestionario Nórdico de Síntomas Musculo esqueléticos. Se concluyó que existe influencia de los factores psicosociales del trabajo y el estrés ocupacional en la sintomatología musculo esquelética en los trabajadores de la empresa, pues al contrastar las variables se encontró significación estadística ($p < 0,05$).

Chaj (2013), determinó la influencia de los factores de riesgo psicosocial en la salud mental. La población estuvo conformada por los trabajadores de una empresa de computación en la zona de Quetzaltenango, Guatemala. La muestra estuvo conformado por 55 trabajadores. Para la recolección de los datos se utilizó el test ISTAS 21 y el test salud mental positiva. Los resultados comprobaron que el 42% de los trabajadores se encuentra en situación desfavorable y un 34% en situación intermedia, evidenciándose un desequilibrio entre la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo, así como en el volumen, el ritmo y las interrupciones e intensidad del trabajo.

Urbano y Pérez (2014), determinó si el estrés laboral influye de manera directa en la deserción laboral en trabajadores de una planta de producción de artefactos de Ecuador, la muestra estuvo constituida por 141 trabajadores de la planta de producción. Los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron el Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS y encuestas de entrada y salida del personal. Los resultados muestran que el 85% de los trabajadores presentan un nivel alto de estrés laboral, confirmando que las condiciones de trabajo en la organización no son óptimas y que esta es una razón principal de deserción laboral. Así mismo en la encuesta de salida se obtiene que el 75% de los trabajadores desertados han sido a consecuencia de estrés laboral.

Martin (2016) analizó el estrés laboral en profesionales de una industria manufacturera en España, la muestra estuvo conformado por todo el personal, desde mantenimiento hasta los directivos que sumaban 38 trabajadores, siendo 22 varones y 16 mujeres. Se utilizó el Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS y una encuesta sociodemográfica acondicionado por el autor. Los resultados muestran que el nivel de estrés laboral en esta muestra es baja y según la edad no presenta diferencias, concluyendo que la edad no afecta al nivel de estrés en los trabajadores.

Nacionales

Larico (2016), determinó el nivel de riesgo psicosocial en trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de nuestro país. La muestra estuvo conformado por 1037 trabajadores. Se utilizó la escala de riesgo psicosocial acondicionado por el autor. Los resultados evidenciaron que el (56%) de los trabajadores están en un nivel intermedio para afrontar sus labores.

Chávez (2016), analizó el estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur en Tacna, la muestra estuvo constituida por 32 trabajadores entre administrativos y operarios. El instrumento que se utilizó para la recolección de los datos fue una encuesta validada por el propio autor. Los resultados indican que el estrés laboral y el desempeño tienen un efecto significativo

siendo un p-valor de (0.047), siendo la carga laboral es el principal factor estresor.

Huacasi y Ticona (2016) analizaron los Factores de riesgo psicosocial y el compromiso organizacional de trabajadores de la Municipalidad provincial de Arequipa, la muestra estuvo conformado por 289 trabajadores de toda la municipalidad. Los instrumentos para la recolección de la información fueron el Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral y la escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen. Los resultados demuestran que los varones y las mujeres obtienen un nivel alto en los Factores de Riesgo Psicosocial dado que ambos sexos se encuentran expuestos a un mismo nivel de riesgo.

1.3 Teorías Relacionadas al Tema

1.3.1 Factores de Riesgo Psicosocial

1.3.1.1 Concepto

Moreno y Báez (2013, p. 49), refiere que los factores psicosociales son aquellas condiciones que se encuentran en el trabajo y estos provienen de la forma de gestionar de la organización y estos pueden ser positivos o negativos.

Según Neffa (2015, p. 107) los factores de riesgo psicosocial “son riesgos para la salud mental, física y social; creados por las situaciones de empleo, los factores organizacionales y relacionales; capaces de interactuar con el funcionamiento psíquico y mental, con impactos sobre la organización o empresa donde estos se desempeñan”.

Para Quintanilla (2013, p.202) los factores de riesgo psicosocial, son factores implícitos actuales del entornos del trabajo y las tareas de la organización que se encuentran relacionadas entre sí y que ponen en riesgo la salud física, psicológica y social del trabajador.

Para el comité mixto de la OIT / OMS (1984, citado por Candia y Pérez 2016 p. 3), los factores psicosociales se relacionan entre el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de la organización por un lado y por el otro las capacidades del trabajador, su cultura y su situación personal, lo cual puede intervenir en su salud, en su rendimiento y satisfacción laboral, esto va a depender únicamente de la percepción y experiencia del mismo.

Mansilla (2014, p. 10) refiere que los factores de riesgo psicosocial “son aquellas características de las condiciones de trabajo y su estructura de organización, que puede afectar la salud del trabajador como el desarrollo de su trabajo”. Así mismo estos factores actúan durante largos periodos, son de manera continua e intermitente y son numerosos, se presentan de diferente manera y son complejos; por lo que no están conformados por una sola variable del entorno laboral sino también por diferentes variables como la motivación, la experiencia, la actitud, las capacidades y recursos personales, etc.

OIT (2011, p. 3), expone que los “Factores de Riesgo Psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo que aquejan a la salud de la persona a través de elementos psicológicos y fisiológicos.

Modelos Teóricos

El modelo de Karasek -Johnson -Theorell: desequilibrio entre demandas psicológicas y autonomía - control

Karasek (1990 citado por Neffa, 2015, p. 248), formuló el modelo demanda- autonomía y control explicado en dos fragmentos, el primero se dan por las demandas organizacionales del trabajo y las demandas emocionales o psicológicas y el segundo por el grado de control que tiene el trabajador sobre las demandas, y el grado de autonomía que tiene para hacerles frente. Así mismo estas variables

se encuentran condicionadas por la educación, las competencias adquiridas por el trabajo, y la formación profesional.

Este modelo busca mediante cuestionarios, conocer la apreciación del peligro del ambiente del trabajador y que medios cuenta para hacerlo frente.

- Control: hace referencia a 2 elementos: la autonomía o decisión que tiene la individuo para controlar sus propias actividades e influir en decisiones laborales por un lado y por el otro el nivel del trabajo que va a permitir a la persona desarrollar sus capacidades.
- Demanda: refiere a las exigencias mentales sobre la cantidad o volumen de trabajo ejecutado, el nivel de atención requerido, el tiempo, etc.;
- La autonomía: reside en la capacidad de decisión, para realizar las labores utilizando sus propias competencias y calificaciones, de este modo aumentara su autonomía. Sin embargo dependerán además de otros factores como el nivel de instrucción, la formación profesional, la experiencia, conocimiento de colegas, etc.

El modelo de karasek hace referencia a las exigencias que requiere el trabajo y como estas pueden influir sobre las dimensiones cognitivas del trabajador. Por lo tanto, la principal hipótesis que postula este modelo se da, por la alta tensión producida por las demandas del trabajo o de la organización.

Moreno y Báez (2013, p. 6) reafirma que este modelo toma en cuenta y prioriza la necesidad de identificar rasgos del ambiente de trabajo que puedan ser categorizados como principales riesgos y no simplemente hacer un listado de todos los factores estresores, sino examinar la relación entre las dimensiones y enfatizar las propiedades generadoras de estrés.

1.3.1.2 Importancia

Para Moreno y Báez (2013, p.21) es importante estudiar los factores de riesgo psicosocial porque afectan la salud mental del trabajador así mismo cuenta con una cobertura legal.

Salud mental del trabajador: los riesgos psicosociales por su naturaleza, afectan considerablemente los procesos de adaptación del trabajador causando un desequilibrio e inestabilidad mental, por lo que se encuentra asociado la ansiedad y la depresión causando un mayor riesgo.

Tiene cobertura legal; la alta incidencia y relevancia sobre los factores de riesgo psicosocial que afecta la salud del trabajador ha motivado el desarrollo de una norma legal sobre el tema especialmente en Europa y América Latina.

1.3.1.3 Componentes

Para Fernández (2010, P. 15) los factores psicosociales se encuentra agrupados en cuatro grandes grupos.

- Los factores relativos a la tarea, a la adecuación entre el trabajo y la persona: en este punto el trabajo será de importancia para quien lo realiza y contar con sus capacidades y perspectivas; por lo que en este punto suelen estar aspectos como la identidad de la tarea, el estatus.
- Los factores relativos a relaciones interpersonales: la fuente primordial en este punto son las buenas relaciones en el trabajo, ya que ayudara a solventar posibles problemas en situaciones de tensión, si no fuesen de esa manera podrá ser fuente de conflicto y ser considerado como factor de riesgo.
- Los factores relacionados con los aspectos organizativos: los procesos formales e informales de la estructura de la organización cumplen un rol importante para lograr a alcanzar su

objetivo de la empresa, la salud y bienestar del trabajador; así mismo se encuentran relacionados con la comunicación, definición de funciones y la participación.

- Los factores relacionados al tiempo del trabajo: se encontraran vinculados los aspectos temporales como el horario de trabajo, la pausa durante la jornada, el ritmo y prolongación de la jornada.

Por otro lado el INSHT (1996, citado por Quintanilla 2013, p. 203), refiere que los factores de riesgo psicosocial se pueden clasificaren 3 grandes grupos.

La organización del tipo de trabajo.

- Horario de trabajo
- Turnos de trabajo
- Trabajo nocturno

La tarea

- Ritmo de trabajo
- Conflicto de ambigüedad de rol
- Tareas monótonas
- Trabajos repetitivos
- Autonomía
- Tareas que requieran mayor carga mental

Las estructuras de la organización del trabajo

- Comunicación
- Estilo de dirección
- Participación
- etc

1.3.1.4 Factores Asociados

Factores De Riesgos Psicosocial y Edad

Barriero (2006 p.42) refiere que la edad avanzada incrementa los riesgos psicosociales, más aun cuando se encuentran próximos a la jubilación afectándoles de manera psicológica que se dan por tres razones fundamentales; en primer lugar observan como una amenaza al propio empleo, en segundo lugar perciben la necesidad de la obtención de aprendizaje de manera importante, llegando a cuestionarse su propia capacidad y por último la sensación de pérdida de control sobre el trabajo. Así mismo las personas de más edad van a presentar dificultades el desplazamiento, movilidad geográfica y adaptación a cambios laborales por un lado y por el otro deterioro en las habilidades físicas y mentales disminuyendo las oportunidades de desarrollo y sus capacidades para alcanzar las expectativas de desempeño y productividad.

Factores de Riesgo Psicosocial y Sexo

Barriero (2006 p.46) da a conocer que los factores de riesgo psicosocial afectan más al sexo femenino puesto que cumple el rol de cuidadora familiar y trabajadora cumpliendo doble jornada laboral diaria incrementando la carga mental y desgaste físico. Por otro lado se encuentra en mayor riesgo de sufrir acoso sexual o acoso moral como humillaciones, agresiones físicas y psicológicas produciendo daños emocionales.

1.3.2 Estrés Laboral

1.3.2.1 Estrés

El estrés o *Stress*, término actualmente cada vez más tocado por distintos ámbitos, donde la respuesta física y emocional es provocada en el ser humano por un estímulo (estresor) produciendo un desequilibrio físico y psicológico por las demandas y los pocos recursos de afrontamiento.

Mateo, (2013, p 24) refiere que cuando nos referimos al estrés, nos estamos dirigiendo a ciertos acontecimientos que no hemos podido

controlar y estas nos han generado sensaciones de peligro o amenaza; estos acontecimientos pueden ser generados de carácter personal, familiar, social y laboral.

Lazarus y folkman (1986 citado por Oblitas, 2010, p. 221- 227), refiere que el termino stress es de origen anglosajón aludiendo a “tensión”, “presión” y “coacción”. Por otro lado es semejante a otro término inglés, strain, que apunta a la idea de “tensión” o “tirantes”. Sin embargo ambos vocablos presentan ciertas diferencias, puesto que el termino Strain se utiliza en el campo de la física, donde un cuerpo es sometido por una fuerza determinada.

Soriano; Quillazo; Redolar; Torras y Vale (2007, p. 321) definen al estrés como el intento del organismo de restablecer el equilibrio homeostático y adaptación a ciertos acontecimientos biológicos, psicológicos y sociales, consistiendo cambios fisiológicos (alteraciones de diferentes sistemas del organismo) y psicológicos (alteración en la percepción y cognición), interactuando los sistemas nerviosos, endocrino e inmunitario.

Posteriormente la OIT (2004, p.4), define al estrés como resultado del desequilibrio que está expuesta la persona entre las exigencias y presiones frente a sus capacidades y conocimientos. Así mismo la Organización Mundial de la Salud (O.M.S.), menciona al estrés como un conjunto de reacciones físicas que dispone al organismo para la acción. La Comisión Europea lo especifica como conjunto de reacciones emocionales, fisiológicas, cognitivas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos de la organización y el medio ambiente.

1.3.2.2 Fases

Seyle (1978, citado por Mateo, 2013, p. 26) refiere que el estrés laboral se desarrolla en tres fases, en respuesta a acontecimientos o situaciones que resulten estresantes o amenazantes.

Fase de alarma: se da cuando nuestro organismo enfrenta una situación difícil o repentina. El cerebro envía una información

bioquímico a todos los sistemas del cuerpo y se prepara para la acción (lucha o huida). Esta reacción es temporal y no resulta dañina para el individuo, sin embargo a pesar de todos los mecanismos puestos en juego no se logra superar la situación se pasa a la siguiente fase

Fase de resistencia: el organismo se adapta a la situación generada por el estrés, haciéndole frente con el menor coste posible, en esta fase aparecen síntomas de tensión, ansiedad y fatiga que son normales; el rendimiento del organismo es extraordinario, pero sus recursos para afrontar son limitados. Por consiguiente si los periodos de éste son frecuentes e intensos más de lo normal entonces el organismo quedara expuesto a enfermedades y empezará a debilitarse el sistema inmunológico, dando pase a la siguiente fase.

Fase de agotamiento: surge cuando el nivel de resistencia del cuerpo se ha agotado y los mecanismos de adaptación no han resultado eficaces, produciendo en el ser humano problemas físicos y psicológicos crónicos. En casos extremos podría presentarse la muerte.

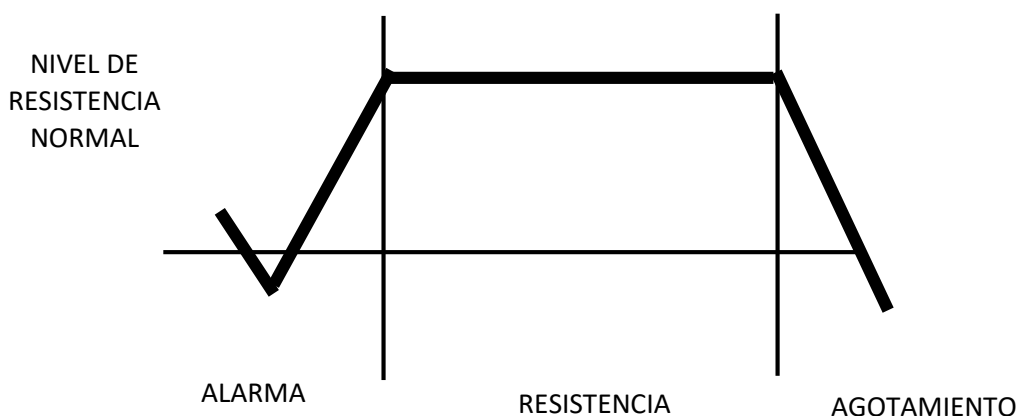


Figura 1. Fases del estrés según Seyle (1978, citado por Mateo, 2013, p. 26)

Sin embargo Gonzales (2012, p 11), propone otra clasificación sobre las fases del estrés manifestando que este problema tiene cuatro etapas, los cuales se van dando una tras otra.

Fase1: Apreciación subjetiva de la situación

Fase 2: Elección de alguna respuesta para disminuir el estrés tendremos que tomar una decisión.

Fase 3: manifestación de las conductas respecto a procesos de volumen, calidad y rapidez.

Fase 4: Resultados y cambio condicionando a la nueva apreciación sobre el escenario, iniciándose un nuevo ciclo o una nueva etapa.

1.3.2.3 Causas

Las causas para la aparición del estrés se pueden dar por distintas series o situaciones que el individuo califica como estresante, según Crespo y Labrador (2010, p. 15) lo clasifica de la siguiente manera.

- Incertidumbre: la falta para predecir hechos estresantes, el no saber que pasara más adelante sobre una situación que implica peligro puede ser fuente para el estrés.
- Incontrolabilidad: se encuentra unido al anterior punto ya que al no poder predecir un acontecimiento, este provocara un sentimiento de Incontrolabilidad de la situación.
- Cambio: en muchas ocasiones los cambios en nuestros hábitos o adaptaciones a situaciones nuevas pueden ser factores generadores de estrés.
- Falta de información: sobre acontecimientos no conocidas para el individuo, provocan tensión, ya que no sabe cómo actuar ante la situación.
- Sobre carga en los canales de procesamiento: inadecuado manejo en la carga o abundante cantidad de información que le brindan puede ser fuente de estrés.
- Falta de conductas para hacer frente y manejar la situación.
- Falta de apoyo social.

Por otro lado Acosta (2008, p. 9), clasifica las causas de estrés de acuerdo al origen y parámetros cuantitativos como (la intensidad, la duración y la frecuencia). Siendo estos de origen físico, biológico, psicológico y social

- Físico: exposición a temperaturas muy altas, el ruido, la privación sensorial, fracturas, contusiones, una descarga eléctrica, quemaduras, etc.
- Biológicos: la privación de la comida, sueño, ingestas de comida en exceso.
- Psicológicos: el miedo, la soledad, la incertidumbre, la culpa, la hostilidad, la tristeza, los celos, etc.
- Social: situaciones negativas o adversas como la separación conyugal, problemas económicos, la competitividad, las jerarquías, etc.

Los parámetros cuantitativos son importantes a la hora de calificar una situación de estrés, puesto que mediremos con qué frecuencia se presenta la situación, así mismo su intensidad y duración.

1.3.2.4 Consecuencias

Distintos autores señalan que el estrés se encuentra vinculado con múltiples problemas de salud física y psicológica.

Román, Gelpi, Cano y Catalina (2009, p. 49) describen los trastornos y enfermedades asociadas al estrés.

Físicos

- Trastornos cardiovasculares
- Trastornos inmunológicos
- Trastornos musculo esquelético
- Trastornos respiratorios
- Trastornos gastrointestinales: úlceras pépticas, síndrome de intestino irritable, colitis ulcerosa, digestiones lentas.

- Trastornos dermatológicos: psoriasis, dermatitis atópica, hiperhidrosis, alopecia.
- Trastornos endocrinos: diabetes.
- Otros: trastornos por dolor crónico, fatiga crónica, trastornos bucodentales

Psicológicos

- Depresión
- Trastorno de ansiedad
- Abuso y dependencia del alcohol y otras sustancias psicoactivas.
- Trastorno del sueño
- Alteraciones de la conducta alimentaria
- Disfunciones sexuales
- Descompensación de trastornos mentales graves y crónicos: los psicósomáticos, los de personalidad, los obsesivos compulsivos, los bipolares, etc.

1.3.2.5 Síntomas

Los síntomas y efectos son variados, pero aparecen como un todo cuando el individuo se enfrenta a distintas situaciones que le provocan estrés. De la Cruz (2011, p. 53) los separa desde dos perspectivas.

En el plano físico.

Los primeros síntomas suelen ser tensión muscular, boca seca, dolores en espalda y cuello, problemas digestivos, tics, alergias, dolores de cabeza, insomnio lo cual posteriormente se puede ir agravando con la existencia de la activación psicofisiológica de manera continuada, producido un abuso funcional, continuando con la aparición de cuadros clínicos en personas con enfermedades crónicas o predisposición a posibles trastornos endocrinos, gastrointestinales, cardiovasculares, dermatológicos, musculares, respiratorios, etc., y con frecuente aparición de enfermedades psicósomáticas y

envejecimiento acelerado. Así mismo mayor posibilidad de infecciones y gripes por disminución de las defensas del organismo.

En el plano psicológico

El estrés trastoca el sistema nervioso y empieza la aparición de los problemas afectando muchas veces de manera simultánea en la parte emocional (mal carácter, irritabilidad, temores, ansiedad, confusión, hipersensibilidad a las críticas), cognitiva (alteraciones cognitivas en la percepción, problemas de concentración, dificultad en la toma de decisiones, pensamientos recurrentes, olvidos, desorientación, etc.) y motora (hablar demasiado rápido, tartamudeos, conducta impulsiva, risas nerviosas, consumo de tóxicos, comer en exceso o falta de apetito, etc.). Si se mantiene esta situación las personas que sufren de estrés pueden padecer trastornos del sueño, ansiedad, miedos, fobias, trastornos afectivos y de personalidad, problemas con los compañeros, pérdida de control, adicciones y depresión; afectando a la salud y sus relaciones sociales inhibiéndose la creatividad, la autoestima y su desarrollo personal, así mismo influyendo en el entorno familiar y social

1.3.2.6 Tipos de Estrés

El ser humano ante circunstancias desfavorables que vive hoy en día, está expuesto a generar cambios necesarios para su supervivencia, experimentado dos tipos de estrés como lo refiere De La Cruz (2011, p. 34)

- Eustrés o estrés positivo: ocurre cuando el individuo es capaz de contrarrestar una situación estresante generando una sensación positiva, este tipo de estrés es la adecuada para el individuo porque a través de ello el individuo logra tener una motivación adecuada para culminar con éxito alguna tarea o resolver una situación complicada; produciendo un estado de alerta que va a mejorar el rendimiento y la productividad en la tarea que nos propongamos realizar.

- Distres o estrés negativo: surge a partir del desajuste entre el individuo y sus condiciones de trabajo percibidas por ello como amenazantes , generado por una sensación de fracaso, produciendo sufrimiento y desgaste personal, disminuyendo su rendimiento en las tareas y bajas defensas para su salud.

1.3.2.7 Estrés Laboral

1.3.2.7.1 Concepto

El estrés laboral o conocido también como estrés en el trabajo es un tipo de estrés propio de las sociedades industrializadas, por los cambios repentinos que se están suscitando en nuestra sociedad y el incremento por la competitividad, se exige a los trabajadores incrementar la calidad, cantidad de trabajo en un tiempo cada vez más reducido donde los trabajadores tendrán que buscar nuevos recursos y adecuarse. Por ello Marulanda (2007, p.18), describe al estrés laboral como el desbalance percibido por el trabajador entre las condiciones psicosociales actuales en el contexto de trabajo y sus capacidades, características y expectativas propios.

Los elevados costes personales y sociales creados por el estrés laboral han dado lugar a que organizaciones internacionales como la OMS y la Unión Europea se manifiesten e soliciten cada vez más en la importancia que tiene la prevención y el control de estrés en el ámbito laboral, por lo que la OIT (2004 citado por Rivera 2013, p.173), considera al estrés laboral como una enfermedad peligrosa para las economías industrializadas y en vías de desarrollo, definiéndolo como una reacción del individuo, tratando de adaptarse a las exigencias y presiones laborales, poniéndolo a prueba sus capacidades para hacerlos frente.

Por otro lado Román, Gelpi, Cano y Catalina (2009, p. 44) refieren que el estrés laboral es un “estado de tensión física y psicológica que se origina cuando existe un desequilibrio entre

las peticiones que plantean la organización del trabajo, el medio laboral y los recursos de los para hacerles frente”.

Acosta (2008, p. 36), refiere que el estrés laboral es un “período patológico crónico asociado por las condiciones habituales de trabajo en las que se encuentra una persona. Afecta a su cuerpo y a su mente; repercutiendo a su bienestar personal y su rendimiento”.

Fernández (2010, p. 103) define al estrés laboral como reacciones físicas y emocionales no favorables que se desarrollan cuando las capacidades del trabajador no igualan a las exigencias del trabajo.

De La Cruz (2011 p. 17) define que “el estrés laboral supone un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la organización. Debido a constantes cambios que se sufre en el ámbito laboral actual, el trabajador está más expuesto al estrés que nunca”.

1.3.2.8 Modelos Teóricos

La existencia de diferentes teorías que exponen al estrés como un conjunto de reacciones emocionales, psicológicas, físicas y del comportamiento a ciertas situaciones.

Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social:

Se amplió el modelo demanda o exigencias – control, introduciendo la dimensión de apoyo social por Johnson y Hall (1988, citado por Llaneza 2009, p. 461), esta dimensión hace referencia a los aspectos sociales como ente modulador del efecto del estrés elevado, puesto que un nivel alto de apoyo social en el trabajo, disminuye el impacto del estrés, por lo que, un nivel bajo de apoyo social aumentaría el nivel de estrés.

A esta dimensión también, se hace referencia como un factor modificador, en cuanto a la cantidad y calidad de apoyo social que

puedan brindar los jefes, supervisores y compañeros, la existencia adecuada de apoyo de estos, puede ser un amortiguador potencial para hacer frente al estrés laboral.

Modelo de Harrison ajuste entre el individuo y ambiente laboral

Mateo (2013, p 44) refiere que el estrés es un desajuste entre las necesidades del trabajador y los recursos que puede adquirir del ambiente para hacerles frente por un lado y por otro las demandas del ambiente y las capacidades para afrontarlos.

Este modelo cuenta con los siguientes elementos:

- El ambiente objetivo. El realmente existente
- El ambiente subjetivo. El percibido por la persona
- La persona objetiva. Como realmente es
- La persona subjetiva. Como se ve así misma

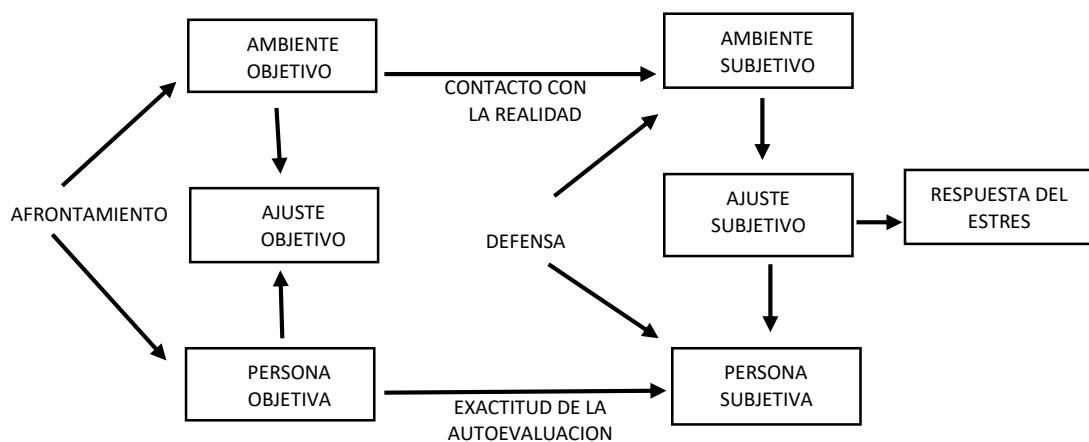


Figura 2. *Esquema basado en el modelo de ajuste entre el individuo y el ambiente laboral.*

Así mismo este modelo permite evidenciar dos mecanismos dirigidos a resolver estos desajustes. El afrontamiento y los mecanismos de defensa.

Modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa; (Effort-Reward Imbalance at Work, ERI): Propuesto originalmente por Siegrist la cual hace un cambio importante en la propuesta de Karasek, sustituyendo el concepto de control por el de recompensa.

Llaneza (2009,p. 461), refiere que, cuando las recompensas que recibe el trabajador por su esfuerzo realizado, no llega a cubrir sus expectativas, entonces se produce un desequilibrio en la persona por el esfuerzo y la recompensa obtenida, donde las respuestas negativas encaminaran al desarrollo del estrés, el autor refiere además que el poco control del rol o estatus, las amenazas de despidos, cambios organizacionales forzados , la falta de expectativas, el apoyo adecuado y el trato justo; si no son adecuadamente controladas serán fuentes estresores que desencadenen dicho desequilibrio; originando consecuencias desfavorables como el agotamiento profesional y cambios en el comportamiento , perjudicando la salud y originando enfermedades cardiovasculares y deterioro de la salud mental.

Este modelo teórico refiere que existen tres factores fundamentales que determinan la recompensa a largo plazo que vienen a ser la estima, el control de estatus y el salario.

Mateo (2013, p. 45), afirma que el modelo de Siegrist hace un cambio importante en cuanto al modelo de Karasek, sustituyendo el concepto de control por el de recompensa sustentando que el estrés se aparece cuando el trabajador percibe que sus esfuerzos que realiza no es recompensado de manera justa por la empresa, además el nivel de esfuerzo dependerá de dos factores fundamentales.

Por un lado de carácter intrínsecos, que se encuentra vinculado con las demandas del puesto y las obligaciones que este conlleva a su desempeño y por el otro de carácter extrínsecos relacionados con los recursos de afrontamiento del trabajador que pone en juego para hacerlos frente.

En cuanto a las recompensas el autor refiere que son de tres tipos diferentes.

El primero es el control de estatus; donde el trabajador tiene el control sobre el desarrollo profesional de su carrera, incluyendo aspectos como la estabilidad laboral, traslados, posibilidades de despido etc. Siendo no controlados estos factores por parte del trabajador se generara emociones negativas como la baja autoestima y el miedo.

El segundo es el aprecio por parte de sus jefes y compañeros lo cual el trabajador se esfuerza en conseguirlos si estos lo rechazan puede causar también un desequilibrio.

El tercer y último tipo de recompensa es la compensación económica lo cual es donde el trabajador no siempre estará de acuerdo con sus méritos y es el objetivo perseguido por todos.

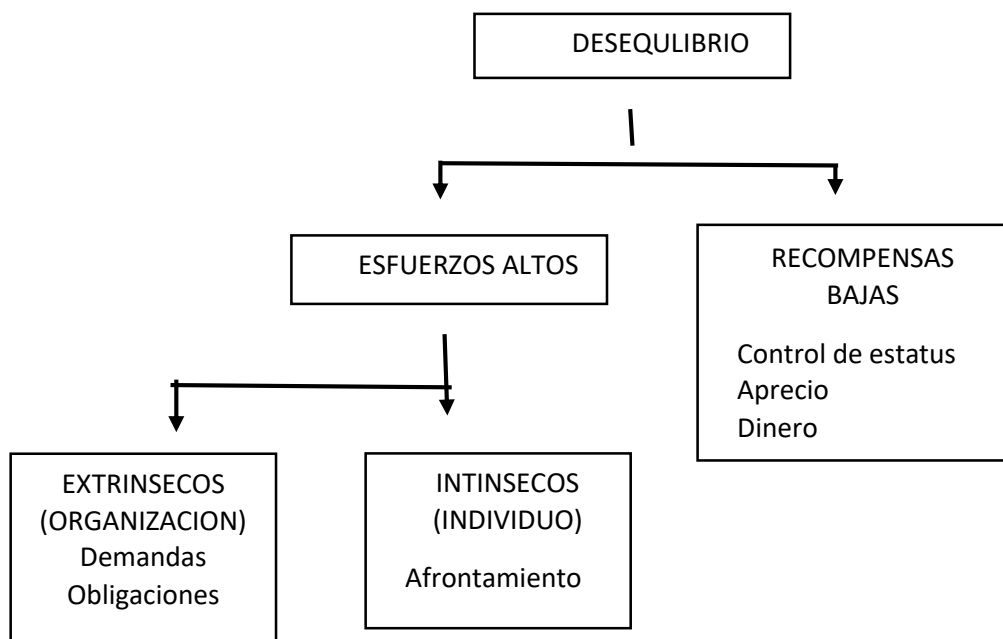


Figura 3. Esquema basado en el modelo esfuerzo- recompensa

1.3.2.8.1 Causas

Para delimitar las causas del estrés laboral debemos ser muy cuidadosos al describirlos ya que la mala gestión para asignarlos puede ser uno de ellos.

De la Cruz (2011, p. 40), refiere que el estrés es un problema que puede manifestarse en diferentes etapas de la vida puesto que las situaciones y experiencia adquiridas nos someten a factores estresantes por lo que el autor lo clasifica en dos grandes grupos.

a. Los factores laborales o externos. Estos se encuentran relacionados con el medio que les rodea son externos al individuo.

Factores sociales:

- El aumento del nivel educativo: es un factor estresante ya que la estructura del puesto y de la organización no siempre están acorde con la educación académica del trabajador.
- Cambios en los modelos de producción: pueden ser de gran ayuda para la organización, sin embargo la automatización aumenta la monotonía y la insatisfacción con el trabajo ya que se va perdiendo el significado de ser. Así mismo es una de las causas que promueven el llamado estrés tecnológico.

Factores ambientales:

- El ruido, es uno de los más importantes ya que interfiere en la comunicación causando molestias en la atención y concentración, así mismo si los niveles sobre pasan a lo permitido por ley estaría afectando la salud del trabajador.
- La temperatura, si no fuese adecuado este componente causaría incomodidad y somnolencia en el trabajador, además puede ser uno de los motivos de conflicto entre compañeros de trabajo.
- La iluminación, es un factor importante para la salud ocular y prevenir accidentes, hay que procurar que los espacios de trabajo se encuentren iluminados con luz

natural de preferencia para que se sienta más agradable y placentero.

Factores organizacionales

- La estructura organizativa, el tipo de jerarquía, de poder y la autoridad serán fundamentales para la influencia del clima y satisfacción laboral, si es una estructura que no permite oportunidades de comunicación y desarrollo entre los niveles es probable que el riesgo de estrés sea elevado.
- La cultura empresarial, es la forma de ser de una organización, conformado por sus costumbres, sus valores y normas, etc. Que pueden dar salida a generar un ambiente relajado o tenso si el trabajador no sigue las reglas.
- Horarios de trabajo, en este punto se hace referencia a la jornada laboral y los trabajos por turnos, si estos se van alargando cada día más, entonces estaría interfiriendo en la vida personal del trabajador que puede causar ansiedad y el agotamiento.
- Estilos de liderazgo y supervisión inadecuados, con jefes que no toman en cuenta las opiniones del trabajador y no ofrecen un feedback positivo.

Sobre las características del puesto de trabajo:

- Carga del trabajo, relacionado con el volumen y la cantidad de tarea, si estas son excesivas o más de lo habitual puede ser un agente estresor, ya que las capacidades del trabajador estarán por debajo del solicitado.
- Ritmo del trabajo, si el ritmo está marcado por una maquina o tecnología, el trabajador no tendrá la posibilidad de tener el control y más aún si están marcados para la producción.

- Ambigüedad de rol, las funciones del trabajador no se encuentra claras sobre lo que tiene que hacer y sus responsabilidades
- Falta de adaptación al puesto, se da cuando el trabajador no tiene la capacidad o no se encuentra capacitado para ejercer el puesto y realizar actividades que quizás han sido modificadas.
- Las tareas peligrosas, es el contenido mismo del trabajo y por las condiciones que se encuentra expuesto el trabajador y este percibe como amenazante para su salud.

b. Los factores individuales o internos. Exclusivamente propios de la personalidad o de la vida del individuo.

- Sucesos vitales: cuales pueden producir cuadros de estrés en uno más que en otros pueden ser por la muerte del cónyuge, separación o divorcio, muerte de un familiar, enfermedad o discapacidad, perder el empleo, embarazo, disfunciones sexuales, nuevo miembro en la familia, cambio de domicilio, deudas, etc.
- Características individuales: por la forma de ser del individuo: patrones de la conducta específica, el locus de control, los recursos personales, la salud y las variables sociodemográficas.

1.3.2.8.2 Consecuencias

Según Mansilla (2012 p, 47), refiere que las consecuencias del estrés se reflejan tanto para la organización como para el trabajador.

a. Consecuencias para el trabajador: manifiesta signo a nivel motor y de conducta, produciendo temblores, tartamudeos o hablar demasiado rápido, explosiones emocionales,

conductas impulsivas, bostezos frecuentes, falta de apetito, etc.

Físicas:

- Trastornos gastrointestinales: provocando ulcera, dispepsia funcional, intestino irritable, colitis ulcerosas.
- Trastornos cardiovasculares: Hipertensión arterial, enfermedades coronarias.
- Trastornos respiratorios: Asma bronquial, hiperventilación.
- Trastornos endocrinos: Anorexia, descompensación de la diabetes, trastornos tiroideos.
- Trastornos dermatológicos: dermatitis, sudoración excesiva.
- Trastornos musculares: Tics, calambres y contracturas, rigidez, dolores musculares.
- Otros: Cefaleas, dolor crónico, trastornos inmunológicos (gripe, herpes, etc.).

Psíquicas

- Incapacidad para la toma de decisiones
- Falta de concentración
- Falta de control emocional
- Sensación de confusión
- Omisiones recurrentes
- Bloqueos mentales
- Incremento de la sensibilidad ante las críticas
- Molestia consigo mismo y con los demás
- Expuesto a sufrir más accidentes y consumo de tóxicos.

Estos efectos en conjunto dan paso al desarrollo de los trastornos de sueño, trastorno de ansiedad, trastornos depresivos y sexuales, trastornos de alimentación y de personalidad entre otros; deteriorando las relaciones interpersonales, familiares y laborales.

b. Consecuencias para la organización:

- Deterioro en rendimiento y productividad
- Absentismo laboral
- Aumento en la accidentalidad o incapacidad laboral
- Ruptura de relaciones interpersonales.
- Aumento de la rotación en el puesto laboral
- Disminución en la creatividad
- Mayor supervisión del personal
- Aumento del consumo de alcohol y medicamentos.

Por otro lado Fernández (2010, p. 97), clasifica las consecuencias del estrés laboral de la siguiente manera.

- Consecuencias para la persona; en este caso se toma en cuenta la edad de la persona, necesidades y expectativas, estados de salud y fatiga.
- Consecuencias familiares; se da cuando trabajador se encuentra bajo los efectos del estrés y lo trasmite a la familia, afectando a los hijos en la educación, en las relaciones familiares y con la convivencia con los ancianos y familiares enfermos.
- Consecuencias para la empresa; se evidencia en la disminución en la productividad, incremento en el ausentismo y en la accidentalidad; así mismo el ritmo de trabajo inadecuado aumentando la inseguridad, falta de comunicación y aislamiento, aumento de quejas de los clientes requiriendo mayor supervisión.

1.3.2.8.3 Factores Asociados

a. Estrés Laboral y Edad

Mateo (2013, p 51) menciona que la población trabajadora está envejeciendo y que los de más edad y los jóvenes trabajadores se ven sometidos a estresores físicos y psicológicos en el mismo nivel, aunque cuenten con menos recursos de adaptación,

puesto que el envejecimiento va de la mano con una pérdida progresiva de las capacidades para hacer frente al estrés, ya que muchos de ellos mantienen un buen estado de salud, a pesar de acercarse a la jubilación en muchos casos.

Román, Gelpi, Cano y Catalina (2009, p. 60), refieren que las condiciones específicas vinculadas al estrés laboral, asumiendo disminución en sus recursos de afrontamiento, dependiendo la edad del trabajador, evidenciando cambios positivos y negativos.

Cambios positivos asociados a la edad:

- Experiencia y toma de decisión
- Mayor Autonomía
- Capacidad de juicio
- Sentido de la responsabilidad

Cambios negativos asociados a la edad

- Disminución física
- Déficit sensorial: visual y auditivo
- Disminución de la memoria a corto plazo
- Menor velocidad perceptiva
- Mayor dificultad para la adaptación a los cambios

Los cambios vinculados a la edad serán fuente de dificultades o talento de soluciones, dependerá solo del ajuste entre los recursos que disponen el trabajador y las condiciones del puesto de trabajo, ya que estos deben ser diseñados de acorde a la edad y cambios que se van presentando, así mismo el potencial del trabajador debe ser sostenido en el tiempo y perfeccionado durante todo el ciclo laboral promoviéndose la salud, la satisfacción y la motivación durante el toda la carrera profesional.

b. Estrés Laboral y Sexo

De La Cruz (2011, p. 47) Refiere que el nivel de estrés en las mujeres es menor que en los hombres, esto puede ser quizás a los distintos roles jugados por ambos sexos. Parece que el estrés afecta de manera diferente a los hombres, ya que presentan más tendencia a desarrollar enfermedades coronarias, sufrir accidentes, alcoholismo y suicidios, mientras que la mujer cuenta con más estrategias de afrontamiento o que estas sean más efectivas, pero con el tiempo esta situación puede cambiar según la mujer vaya ocupando los puestos de trabajo típicamente masculino.

Por otro lado hablar de los factores de riesgo según sexo, nos estamos refiriéndonos que las mujeres tienen un comportamiento diferente que los hombres tanto en el ámbito laboral con relación al estrés. Mateo (2013, p 121) refiere el nivel de estrés es mucho más alto en las mujeres que en los varones. Dado que las trabajadoras madres de familia, además de realizar su jornada laboral, tienen que dedicarse a labores exclusivas del hogar y al cuidado de los hijos prolongando la jornada, y más aún si están sometiéndolas a cambios de horarios de trabajos. Así mismo las diferencias entre los hombres y las mujeres dependen de aspectos como la doble presencia: trabajo en el hogar y en el trabajo, la posible discriminación laboral, los trabajos que se entienden como femeninos y que tienen escasa consideración laboral.

Así mismo el Instituto Integración (2015) realizó una encuesta sobre los factores desencadenantes del estrés en nuestro país. La muestra estuvo compuesta por 2200 personas en 19 regiones del país. Concluyendo que las mujeres en un (63%) con mayor nivel de estrés que los hombres (52%) y las principales fuentes estresores son las dificultades económicas, los problemas de salud y la inestabilidad laboral.

1.3.3 Factores de Riesgo Psicosocial y Estrés Laboral.

Los factores sociales son claves en el aumento del estrés debido al sistema social, económico y a la globalización (De La Cruz, 2011 p. 25)

Los factores de riesgo psicosocial según la O.I.T (1986, citado por Gonzales, Pando, Franco y Saraz 2006 p. 69), refieren que son interacciones entre las funciones y necesidades del trabajador por un lado y por otro las condiciones ambientales, la organización y gestión del trabajo, donde estas interacciones podrían influir en la salud del trabajador. Así mismo las condiciones que encaminan al estrés laboral y otros problemas de salud y seguridad son los factores psicosociales.

Román, Gelpi, Cano y Catalina (2009, p.45), refiere que el estrés laboral desde un punto de vista científico se define como factor de riesgo para la salud, así misma manifiesta que el estrés no es una enfermedad, sin embargo si es prolongado e intenso puede producir cambios negativos en el trabajador y para la organización.

Incremento **de síntomas físicos**: dificultades para conciliar el sueño, tensión muscular, cansancio y fatiga.

Cambios emocionales: cambios en el humor, sensación de confusión, irritabilidad, sentimientos de baja autoestima, preocupación excesiva, tristeza y sentimientos de falta de control sobre sí mismo.

Cambios en el funcionamiento mental: sensación de confusión mental, bloqueos mentales, dificultad para concentrarse y toma de decisión, olvidos frecuentes y dificultad para mantener la atención.

Cambios de conducta:

- Deterioro de las relaciones interpersonales: incremento de las quejas y críticas, incremento de la actitud hostil,

- hipersensibilidad a las críticas, aislamiento, desinterés en el trabajo y relaciones interpersonales
- incremento en los hábitos de conducta que afectan a la salud: inadecuado uso de los medicamentos, sedentarismo, consumo de alcohol y drogas además cambio de los hábitos alimenticios.
- Predisposición mayor a sufrir accidentes

1.4 Formulación del Problema

¿Existe relación entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en operarios de una empresa manufacturera del Distrito de Los Olivos?

1.5 Justificación del Estudio

La presente investigación presenta pertinencia teórica puesto que no hay investigación anterior alguna que relacione ambas variables en una muestra similar, por lo tanto, los resultados de la presente investigación se tomara como punto de partida para investigaciones futuras.

Además presenta pertinencia aplicativa ya que a partir de los resultados, identificaremos los factores de riesgos a los que se encuentran sometidos los operarios. Los resultados de esta investigación permitirán al área de Recursos Humanos, diseñar e implementar programas destinados a disminuir los efectos negativos que impactan la salud del trabajador, mejorando con ello el nivel de desempeño y contar con más recursos de afrontamiento para hacer frente los factores de riesgos psicosocial

En relación al estrés laboral, los estudios revelan que se encuentra ligado a la aparición y desarrollo de enfermedades ocupacionales como los trastornos cardiovasculares, los problemas digestivos y la depresión, favorecen el incremento de los niveles de accidentalidad, faltas y poco interés en el trabajo, repercutiendo en la productividad y el desarrollo personal.

Por ello conociendo los resultados, relacionados con el estrés laboral, los directivos podrán colocar este tema como política empresarial central a fin

de proteger el estado de salud del trabajador e incrementar el nivel de desempeño y rentabilidad de sus operarios y de la organización.

1.6 Hipótesis

1.6.1 General

Existe relación positiva y significativa entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en operarios de una empresa manufacturera del Distrito de Los Olivos, 2017.

1.6.2 Específicas

H1: Existe diferencias significativas a nivel de los factores de riesgo psicosocial en operarios de una empresa manufacturera del distrito de Los Olivos según edad y sexo.

H2: Existen diferencias significativas a nivel del estrés laboral en los operarios de una empresa manufacturera del distrito de Los Olivos según edad y sexo.

H3: Existe relación positiva y significativa entre los dimensiones factores de riesgo psicosociales y los componentes del estrés laboral en operarios de una empresa manufacturera del distrito de Los Olivos, 2017.

1.7 Objetivos

1.7.1 General

Determinar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en operarios de una empresa manufacturera del distrito de Los Olivos, 2017.

1.7.2 Específicos

Describir los factores de riesgo psicosocial en operarios de una empresa manufacturera del distrito de Los Olivos, 2017.

Describir el nivel de estrés laboral y sus componentes en operarios de una empresa manufacturera del distrito de Los Olivos, 2017.

Determinar la relación entre las dimensiones factores de riesgo psicosociales y los componentes del estrés laboral en operarios de una empresa manufacturera del distrito de Los Olivos, 2017.

Determinar las diferencias a nivel de los Factores de Riesgo Psicosocial en operarios de una empresa manufacturera del distrito de Los Olivos según edad y sexo.

Determinar las diferencias a nivel del Estrés Laboral en operarios de una empresa manufacturera del distrito de Los Olivos según edad y sexo.

II. MÉTODO

2.1 Diseño y Tipo de Investigación

La investigación presenta un diseño no experimental transversal ya que busca describir las variables en un momento determinado y único, sin manipular las variables Hernández, Fernández y Batista (2010, p. 208). Y es de tipo correlacional ya que tiene como intención medir el grado de relación que existe entre dos o más variables (Hernández, Fernández y Batista 2010, p. 157).

2.2 Variables de Operacionalización

Factores de riesgo psicosocial

Definición conceptual

OIT (2011, p. 3), expone que los “Factores de Riesgo Psicosocial son aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos”.

Definición Operacional

Puntaje obtenido del Cuestionario SUSESO/ISTAS21

Indicadores

Las áreas que cuenta el Cuestionario SUSESO/ISTAS21 son los siguientes.

- Exigencias psicológicas
- Trabajo activo y desarrollo de habilidades
- Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo
- Compensaciones del trabajo
- Doble presencia

Estrés laboral

Definición Conceptual

“El estrés laboral es el resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones laborales que se afronta el individuo, por un lado y por el otro sus capacidades y conocimientos”, OMS (2006, p. 04).

Definición Operacional

Puntaje obtenido de la Escala de Estrés Laboral de la OIT –OMS

Indicadores

Las áreas que cuenta la Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS son los siguientes.

- Mejora de las condiciones ambientales del trabajo
- Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo
- Gestión de recursos humanos
- Estilos de dirección y liderazgo
- Nuevas tecnologías
- Estructura organizacional
- Clima organizacional

2.3 Población, Muestra y Muestreo

Población

Hernández, Fernández y Batista (2010, p.384), refiere que la población es el conjunto de todos los casos que coinciden con una serie de características, la población a investigar estaba constituida por 400 trabajadores operarios de una empresa manufacturera del distrito de Los Olivos, cuyas edades oscilan entre los 20 a 53 años de edad, de ambos sexos, con una permanecía no menor de 6 meses.

Muestra

Es un subgrupo de la población, que pertenecen a un grupo definido por sus características Hernández, Fernández y Batista (2010, p.384)

El tamaño de la muestra se determinó con la fórmula de muestreo de Gabaldon (1980):

$$n_{opt.} = \frac{Z^2 \times N \times p \times q}{(N - 1) \times E^2 + Z^2 \times p \times q}$$

Donde:

N = Población

E = 0.05 (margen de error)

La muestra estará constituida por 200 trabajadores operarios, con un 95% de confianza y un 5% de margen de error.

Muestreo

El tipo de muestreo para esta investigación fue el no probabilístico – intencional, por lo que no toda la población tendrá la misma probabilidad de ser elegidos, y se usara criterios de inclusión para seleccionar a los participantes Hernández, Fernández y Baptista (2010, p.299).

Criterios de Inclusión

Área de trabajo: Operarios

Edad: 20 y 53 años de edad.

Nivel de educación: 5^{to} de Secundaria concluido.

Tiempo de permanencia en la empresa: No menor de 6 meses

Criterios de exclusión de la muestra:

Área de trabajo: Los trabajadores que no correspondan al área de operarios

Nivel de educación: los que cuenten con un nivel de educación menor del 5^{to} grado de secundaria.

Tiempo en la empresa: los operarios menores a 6 meses de permanencia

2.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad

Cuestionario SUSESO/ISTAS21

Nombre : Cuestionario SUSESO/ISTAS21

Autor : Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud

Año : 2010

País : Chile

Forma de aplicación: autoadministrable, individual y grupal

Tiempo de aplicación: dependerá de tipo de versión a utilizar

Número de Ítems: versión completa 142 preguntas y la versión corta consta de 25 preguntas.

Materiales: Cuadernillo de Preguntas y Respuestas

Aplicación: Cuestionario SUSESO/ISTAS21: La aplicación es fácil de aplicar, puede ser aplicado de manera individual o grupal.

Calificación: Las alternativas van desde:

0 = si la condición MALA

1 = si la condición REGULAR

2 = si la condición BUENA

3 = si la condición MUY BUENA

4 = si la condición EXCELENTE

Validez y Confiabilidad

Este instrumento está creado para identificar y medir la exposición de factores de riesgo psicosocial en el trabajo.

Sección general:

- Datos demográficos:
- Unidad de análisis

Sección específica de Riesgo Psicosocial

- Exigencias psicológicas
- Trabajo activo y desarrollo de habilidades
- Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo
- Compensaciones del trabajo
- Doble presencia

Para la investigación, se utilizó los siguientes instrumentos:

Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS

Ficha Técnica

Nombre Original : Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS

Autor : OIT-OMS sustentado por Ivancevich & Matteson (Adaptada en el Perú en el (2012), por Ángela Suárez Tunanñaña)

Año : 1989

País : España

Tiempo de aplicación : 15 minutos

Número de Ítems : 25

Materiales: Cuadernillo de Preguntas y Plantilla de Respuestas

Aplicación: La escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS puede ser auto administrable y aplicado de manera individual o grupal.

Calificación: Constituido por 25 ítems con 7 alternativas de respuestas que van desde:

1 = Nunca

2 = Raras Veces

3 = Ocasionalmente.

4 = Algunas Veces

5 = Frecuentemente

6 = Generalmente

7 = Siempre

Validez y Confiabilidad: Se obtuvo un nivel de 0.971 determinando la confiabilidad por consistencia interna mediante el alfa de Cronbach, considerado como un nivel muy alto de confiabilidad, así mismo se confirma las 7 dimensiones.

- Estructura organizacional
- Clima organizacional
- Territorio organizacional
- Tecnología
- Influencia del líder
- Falta de cohesión
- Respaldo del grupo

Baremos

La escala obtiene niveles de estrés laboral, clasificados de la siguiente manera:

Bajo nivel de estrés	→	< 90
Nivel intermedio	→	91 – 117
Estrés	→	118 – 153
Alto nivel de estrés	→	> 154

Baremos

Se utilizará la versión corta que se presenta a continuación.

Tabla 1

Baremos de la versión corta del Cuestionario SUSES0/ISTAS21

Dimensiones	N. R bajo	N. R medio	N. R alto
Exigencias psicológicas	0 - 8	09 -11	12 - 20
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	0 - 5	6 - 8	9 - 20
Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	0 - 3	4 - 6	7 - 20
Compensaciones del trabajo	0 - 2	3 - 5	06 - 12
Doble presencia	0 - 1	2 - 3	04 - 8

2.4.1 Estudio Piloto del Cuestionario Suseso/Istas21

Al no tener un estudio realizado acerca de la prueba en nuestro medio, se elaborará un estudio piloto para dicho instrumento.

Validez de Contenido

Coeficiente de validez de la prueba según V de Aiken

Coeficiente de validez de la prueba según V de Aiken. Este coeficiente obtiene valores entre 0 y 1, y a medida que sea más cercano a la unidad, el ítem adquiere una mayor validez de contenido.

Escurra (1988, p. 107), señala que la fórmula para determinar la validez de contenido es la siguiente:

$$V = \frac{S}{(N(C - 1))}$$

En donde

S = a la sumatoria

N = número de jueces

C= número de valores del Inventario

Tabla 2

Validez de contenido del Cuestionario SUSESO/ISTAS21, según el Coeficiente V. de Aiken.

JUECES							
ITEM	TA						AIKEN (V)
		J1	J2	J3	J4	J5	
1	5	1	1	1	1	1	1.00
2	4	1	0	1	1	1	0.80
3	5	1	1	1	1	1	1.00
4	5	1	1	1	1	1	1.00
5	5	1	1	1	1	1	1.00
6	5	1	1	1	1	1	1.00
7	5	1	1	1	1	1	1.00
8	5	1	1	1	1	1	1.00
9	4	1	0	1	1	1	0.80
10	4	1	0	1	1	1	0.80
11	5	1	1	1	1	1	1.00
12	5	1	1	1	1	1	1.00
13	5	1	1	1	1	1	1.00
14	5	1	1	1	1	1	1.00
15	5	1	1	1	1	1	1.00
16	5	1	1	1	1	1	1.00
17	5	1	1	1	1	1	1.00
18	5	1	1	1	1	1	1.00
19	5	1	1	1	1	1	1.00
20	5	1	1	1	1	1	1.00

En la tabla 2 observamos los resultados de la V de Aiken del Cuestionario SUSESO/ISTAS21. Los valores alcanzados indican que los 20 ítems cuentan con un nivel de validez adecuado.

Coeficiente de validez según la prueba binomial

Tabla 3

Validez de contenido del Cuestionario SUSESO/ISTAS21, según la prueba binomial.

		Categoría	N	Prop. observada	Prop. de prueba	Significación exacta (bilateral)
J1	Grupo 1	1	20	1,00	,50	,000
	Total		20	1,00		
J2	Grupo 1	1	17	,85	,50	,003
	Grupo 2	0	3	,15		
	Total		20	1,00		
J3	Grupo 1	1	20	1,00	,50	,000
	Total		20	1,00		
J4	Grupo 1	1	20	1,00	,50	,000
	Total		20	1,00		
J5	Grupo 1	1	20	1,00	,50	,000
	Total		20	1,00		

En la tabla 3 observamos que los resultados obtenidos son menores a 0.05, que significa que existe concordancia entre los jueces expertos. Por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la H_a para los ítems, por lo tanto, la prueba tiene validez de contenido y está conformado por 20 ítems.

Confiabilidad por consistencia interna

Nunnally y Bernstein (1995, p. 253) refieren que la consistencia interna representa valores de confiabilidad basadas en la correlación promedio entre reactivos dentro de una prueba. Existen numerosos métodos para calcular este tipo de coeficiente, siendo los más usados: Alfa de Cronbach y el método de división por mitades (Alarcon, 1991, pp 302-304).

Método alfa de cronbach

Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 567) refiere que el coeficiente alfa de Cronbach es un modelo de consistencia interna, basado en el promedio de las correlaciones entre los ítems. Puede tomar valores entre 0 y 1, donde: 0 significa confiabilidad nula y 1 representa confiabilidad total, siendo el punto de corte 0.70.

Tabla 4

Confiabilidad según Alfa de Cronbach del Cuestionario SUSESO/ISTAS21

Alfa de Cronbach	N de Elementos
.806	20

En la tabla 4 se aprecia que el alfa del Cronbach del test total es de 0.806, es decir, posee un nivel alto de consistencia interna.

Método de división por mitades

Díaz (1993, p. 377, citado en Ferreras, 2008) sostiene que es una forma de obtener la confiabilidad a partir de la aplicación de la prueba puesto que al dividir las en mitades iguales obtendremos dos puntuaciones por cada evaluado.

Dicha confiabilidad se obtendrá calculando el coeficiente de correlación de Pearson entre las dos mitades paralelas y corrigiendo posteriormente el coeficiente obtenido a través de la fórmula Spearman-Brown (Díaz, 1993, p. 377, citado en Ferreras, 2008). Si el coeficiente es mayor a 0.70, la prueba es confiable.

Tabla 5*Índice de dos mitades de Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS*

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor N de elementos	.562 10 ^a
	Parte 2	Valor N de elementos	.736 10 ^b
	N total de elementos		20
	Correlación entre formularios		.717
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		.835
	Longitud desigual		.835
Coeficiente de dos mitades de Guttman			.823

La tabla 5 se observa una correlación de 0.823 entre ambas mitades, es decir muestra una elevada confiabilidad por el método de las dos mitades.

Proceso de baremación

Los baremos residen en fijar a cada posible puntuación directa un valor numérico (en una determinada escala) que comunica sobre la posición que ocupa la puntuación directa (y por tanto la persona que la obtiene) en relación con los que obtienen las personas que integran el grupo normativo donde se bareman las pruebas (Abad, Garrido, Olea, y Ponsoda, 2006, p.119)

A continuación se presentan los percentiles para cada una de los componentes y el puntaje total de la muestra piloto:

Tabla 6
Percentiles para Cuestionario SUSES0/ISTAS21

E			Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	Compensaciones del trabajo	Doble presencia	Total Factores de riesgo psicosocial
Nivel	Pc	exigencias psicológicas					
Idea	1	0 a 2	0 a 1			0 a 1	0 a 18
	2		2				
	3	3		0 a 1			
	4						19
	5					2	20
	6	4		2			21
	7						
	8		3				22 a 23
	Muy bajo	9	5				24
Idea	10				1		25
	15	6	4	3		3	26 a 27
	Bajo	20	7	5			28
6	25			4		4	29 a 30
	30	8	6				31
	35	9		5	2		
	40					5	32 a 33
	45		7		3		
se	50			6			34
	55	10		7			35
	60		8			6	36
	65				4		37
m	70	11	9	8		7	38
	Promedio	75	12		5		39
e	80		10	9			40 a 41
	85		11			8	42 a 43
	Alto	90	13		10	6	9
S	91		12				44
	92			11			45 a 46
	93						47
	94		13		7		48 a 49
	95						
a	96	14				10	50
	97	15				11	
	98		14	12			51
Muy alto	99	16 a mas	15 a mas	13 a mas	8 a mas	12 a mas	52 a mas
O							
S	Media DS						

rangos percentilares del Cuestionario SUSESO/ISTAS21 obtenidos con la muestra piloto.

2.4.2 Estudio Piloto de la Escala de Estrés Laboral

Al no tener un estudio realizado acerca de la prueba en nuestro medio, se elaborará un estudio piloto para dicho instrumento.

Tabla 7

Validez de contenido de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, según el Coeficiente V. de Aiken

ITEM	TA	JUECES					AIKEN (V)
		J1	J2	J3	J4	J5	
1	5	1	1	1	1	1	1.00
2	4	1	1	1	1	0	0.80
3	5	1	1	1	1	1	1.00
4	5	1	1	1	1	1	1.00
5	5	1	1	1	1	1	1.00
6	5	1	1	1	1	1	1.00
7	5	1	1	1	1	1	1.00
8	5	1	1	1	1	1	1.00
9	5	1	1	1	1	1	1.00
10	5	1	1	1	1	1	1.00
11	5	1	1	1	1	1	1.00
12	5	1	1	1	1	1	1.00
13	5	1	1	1	1	1	1.00
14	4	1	1	1	1	0	0.80
15	5	1	1	1	1	1	1.00
16	5	1	1	1	1	1	1.00
17	5	1	1	1	1	1	1.00
18	5	1	1	1	1	1	1.00
19	5	1	1	1	1	1	1.00
20	5	1	1	1	1	1	1.00
21	5	1	1	1	1	1	1.00
22	5	1	1	1	1	1	1.00
23	5	1	1	1	1	1	1.00
24	4	1	1	1	1	0	0.80
25	5	1	1	1	1	1	1.00

En la tabla 7 se observa que los resultados de la V de Aiken de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS. Los valores alcanzados indican que los 25 ítems cuentan con un nivel de validez adecuado

Coeficiente de validez según la prueba binomial

Tabla 8

Validez de contenido de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS según la Prueba Binomial

		Categoría	N	Prop. Observada	Prop. de prueba	Significación exacta (bilateral)
J1	Grupo 1	1	25	1	0,5	0
	Total		25	1		
J2	Grupo 1	1	25	1	0,5	0
	Total		25	1		
J3	Grupo 1	1	25	1	0,5	0
	Total		25	1		
J4	Grupo 1	1	25	1	0,5	0
	Total		25	1		
	Grupo 1	1	22	0,88	0,5	0
	Grupo 2	0	3	0,12		
J5			25			
	Total			1		

la tabla 8 observamos que los resultados obtenidos son menores a 0.05, lo que significa que existe concordancia entre los jueces expertos. Por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la H_a para los ítems, por lo tanto, la prueba tiene validez de contenido y está conformado por 25 ítems.

Confiabilidad por consistencia interna

Método alfa de cronbach

Tabla 9

Confiabilidad según Alfa de Cronbach de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS.

Alfa de Cronbach	N de Elementos
.967	25

En la tabla 9 se aprecia que el alfa del Cronbach del test total es de 0.967, es decir, posee un nivel alto de consistencia interna.

Método de división por mitades

Tabla 10

Confiabilidad para la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS según Coeficiente de dos mitades de Guttman

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor N de elementos	0,927 13 ^a
	Parte 2	Valor N de elementos	0,954 12 ^b
	N total de elementos		25
	Correlación entre formularios		0,889
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		0,941
	Longitud desigual		0,942
Coeficiente de dos mitades de Guttman			0,941

La tabla 10 se observa una correlación de 0.941 entre ambas mitades, es decir muestra una elevada confiabilidad por el método de las dos mitades.

Proceso de baremación

Tabla 11

Percentiles para los componentes y el puntaje total de Estrés Laboral

Nivel	Pc	clima organizacional	estructura organizacional	Mejora de las condiciones ambientales	Nuevas tecnologías	Estilos de dirección y liderazgo	Gestión de recursos humanos	Factores intrínsecos del puesto y temporales	TOTAL ESTRÉS LABORAL
	1		0 a 4	0 a 2	0 a 3		0 a 4		0 a 32
	2	0 a 4							
	3			3					33 a 35
	4							0 a 3	36 a 37
	5	5			4		5		38 a 40
	6								41 a 42
	7								43
	8		5		5		6	4	45 a 48
Muy bajo	9	6							
	10			4	6		7		49 a 50
	15	7	6		7	0 a 4	8	5	51 a 53
Bajo	20		7	5		5			54 a 56
	25	8 a 9			8	6	9	6	57 a 61
	30			6		7		7	62 a 64
	35	10	8		9	8	10		65 a 68
	40	11	9	7		9	11	8	69 a 73
	45		10			10			74 a 75
	50	12	11		10	11		9	76 a 77
	55			8		12	12		78 a 81
	60	13	12	9	11	13	13	10	82 a 85
	65	14	13			14	14		86 a 89
	70	15	14	10	12	15	15	11	90 a 92
Promedio	75	16	15			16	16	12	93 a 95
	80	17		11	13	17	17	13	96 a 101
	85	18	16	12	14	18 a 19	18	14	102 a 107
Alto	90	19	17-18	13	15	20 a 21	19	15	108 a 112
	91	20					20		113 a 114
	92		19	14	16	22	21	16	115 a 120
	93	21	20	15		23		17	121 a 124
	94		21		17		22	18	125 a 127
	95	22		16 a 17		24			128 a 129
	96		22				23		130 a 131
	97	23 a 25	23	18	18	25	24		132 a 134
	98		24	19			25 a 26	19	135 a 143
Muy alto	99	26 a más	27 a mas	20 a mas	19 a mas	26 a mas	27 a mas	20 a mas	144 a mas
Media DS									

La tabla 11 se muestra los rangos percentilares obtenidos de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS con la muestra piloto.

2.5 Métodos de Análisis de Datos

Para el análisis y obtención de los resultados, se utilizaron métodos estadísticos adecuados, que faciliten en la interpretación y valoración de los resultados para la investigación utilizando el SPSS V – 22 y el Excel.

Estadísticos Descriptivos:

- Media Aritmética: Para lograr los promedios de la población.
- Desviación Estándar: obtención del nivel de dispersión de la muestra.
- Moda: Determinara el valor que más se repite.
- Mediana: Determinara el valor central de un conjunto de datos.
- Asimetría: Determinara si la curva es simétrica.
- Curtosis: Determinara el nivel de concentración de los datos en la curva.
- Frecuencia: Saber que niveles se presentan con más frecuencia.
- Porcentajes: Conocer el porcentaje de aparición de los niveles en la muestra.

Prueba de Normalidad:

- Prueba de Kolmogorov-Smirnov: Conocer el tipo de distribución de la muestra.

Estadística Inferencial:

- U de Mann-Whitney: Establece si existen diferencias a nivel de las variables entre dos muestras.
- Prueba de Kruskal-Wallis: Establece si existen diferencias a nivel de las variables entre tres a más muestras.
- Correlación de Spearman: Para hallar la relación entre ambas variables.

Estadística correlacional:

- R de spearman: para hallar la correlación entre variables.

2.6 Aspectos Éticos

Para una adecuada ejecución de la investigación, se realizó un consentimiento informado debido el cual fue presentado antes de evaluar los instrumentos a cada uno de los participantes así mismo se explicó de manera transparente el propósito y alcance de la investigación Por ello, debido a la participación libre de cada persona, se recalca la protección de sus identidades por medio del anonimato en la investigación.

III. RESULTADOS

3.1 Estadísticos descriptivos de los factores de riesgo psicosocial

Tabla 12

Descripción de los factores de riesgo psicosocial

	Exigencias psicológicas	Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	Compensacio nes del trabajo	Doble presen cia	Factores De Riesgo Psicosocial
Media	10,00	8,03	6,87	3,84	6,21	34,96
Mediana	10,00	8,00	7,00	4,00	6,00	35,00
Moda	10	8	5	2	6	35
Desviación estándar	3,069	3,105	3,138	2,122	2,392	8,019
Asimetría	-,343	,304	,359	,244	,246	,381
Curtosis	-,103	-,054	,136	-,777	-,285	,929

En la tabla 12 se aprecia que la media de estrés laboral total en los operarios de una empresa manufacturera es de Pd 34 .96 (equivalente a Pc 55, nivel promedio), ello quiere decir que las medidas y condiciones de prevención que la empresa está aplicando con respecto a los factores de riesgos psicosociales no están siendo muy efectivos, así como el cambio de trabajos repetitivos de manera diaria, incremento del sueldo para el personal nuevo mas no en el personal antiguo generando un clima laboral no adecuado disminuyendo el desenvolvimiento laboral como personal del trabajador, también la alta rotación del personal nuevo por termino del contrato por parte de la empresa genera mayor carga laboral y jornadas más amplias de trabajo en el personal antiguo y el estilo de liderazgo por parte de los jefes inmediatos no son bien recibidos por parte de los trabajadores.

Así mismo se observa que la mediana es de Pd 35 (equivalente al percentil 55) lo que implica que el 50% de muestra está por debajo de, percentil 55 y el otro 50% se encuentran por encima del percentil 55. La moda es de Pd 35 (equivalente al percentil 45) ello quiere decir que la mayoría de los trabajadores se encuentran ubicados en el nivel

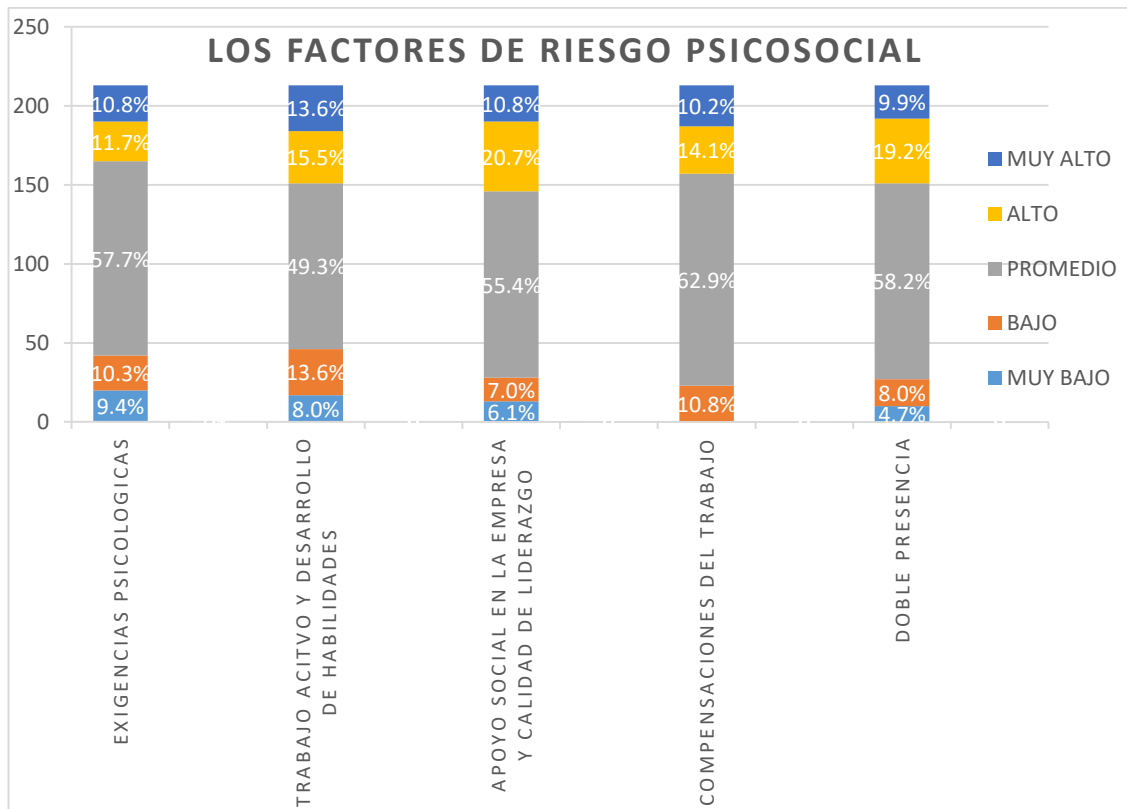
promedio. La desviación estándar es de 8.019 ello quiere decir que el nivel es moderado.

A nivel de las áreas se aprecia que los factores más elevados son exigencias psicológicas (percentil 55) y trabajo activo y desarrollo de habilidades (percentil 60).

Los puntajes de asimetría revelan que en todos los factores de riesgos psicosocial la curva es simétrica, finalmente los puntajes de curtosis revelan que en el total de factores de riesgo la curva es leptocurtica (puntajes demasiados agrupados o aglutinados alrededor de la media), apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, exigencias psicológicas, trabajo activo y desarrollo de habilidades y doble presencia la curva es mesocurtica (puntajes distribuidos de manera normal) sin embargo el factor de compensaciones del trabajo la curva es platicurtica: Existe una baja concentración de valores alrededor de la media)

Tabla 13*Descripción de los componentes de los Factores de Riesgo Psicosocial*

NIVELES	Exigencias psicológicas		Trabajo activo y desarrollo de habilidades		Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo		Compensaciones del trabajo		Doble presencia		Factores De Riesgo Psicosocial	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
MUY BAJO	20	9.4	17	8.0	13	6.1			10	4.7	19	8.9
BAJO	22	10.3	29	13.6	15	7.0	23	10.8	17	8.0	24	11.3
PROMEDIO	123	57.7	105	49.3	118	55.4	134	62.9	124	58.2	116	54.5
ALTO	25	11.7	33	15.5	44	20.7	30	14.1	41	19.2	27	12.7
MUY ALTO	23	10.8	29	13.6	23	10.8	26	10.2	21	9.9	27	12.7



Figuran 4. *Los Factores de Riesgo Psicosocial*

En el factor I exigencias psicológicas se aprecia que el 57.7% de la población se encuentra en un nivel promedio, ello quiere decir que el personal operativo cuenta con exigencias psicológicas elevadas en ocasiones para poder desarrollar su trabajo de manera adecuada sin embargo son controladas; el 22.5 % en un nivel alto y muy alto; refieren los operarios que las exigencias que se requiere para el desarrollo del trabajo son elevados; sin embargo el 9.4% de la población se encuentra en un nivel muy bajo dadas por mínimas exigencias o escasa tareas.

En el factor II trabajo activo y desarrollo de habilidades se aprecia que el 49.3% de la muestra se encuentra en nivel promedio ello quiere decir que la mayor cantidad de operarios deciden como realizar el proceso de su trabajo siempre y cuando no cometan errores, el 29.1% obtiene un nivel alto y muy alto por lo que este grupo de trabajadores tienen escaso posibilidades de desarrollo; el 21.6% se obtiene un nivel bajo y muy bajo contando que las obligaciones son poco importante para ellos.

En el factor III Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo se aprecia que 55.4% de la población se ubica en un nivel promedio, ello quiere decir que los operarios se apoyan entre sí para poder terminar las tareas, el 31.5% en un nivel alto y muy alto reflejado por el inadecuado estilo de liderazgo, el 13.1% en un nivel bajo y muy bajo contando con el apoyo necesario para trabajar.

En el factor IV compensaciones del trabajo se aprecia que el 62.9% de la población tiene un nivel promedio manifestando que el aprecio y el apoyo de los compañeros es grato, el 26.3% se encuentra en un nivel alto y muy alto reflejado por la falta de estabilidad laboral y el incumplimiento en los sueldos. Sin embargo el 10.8% de la población obtiene un nivel bajo lo cual se da por contar con un horario estable.

En el factor V doble presencia se aprecia que el 58.2% de la muestra tiene nivel promedio evidenciando que los operarios realizan tareas en la organización como en el hogar; el 29.1% se ubica en el nivel alto y muy alto causadas por las exigencias domésticas y laborales, el 12.7% se encuentra en un nivel bajo y muy bajo dirigidos por operarios que no tienen carga familiar o se dedican solo a una actividad.

En la siguiente tabla se observa que los Factores de Riesgo psicosocial total es de 54.5% ubicándose en un nivel promedio de la población total, ello quiere decir que la mayoría de los operarios perciben estar expuestos a riesgos que puedan afectar a su salud, el 25.4% se encuentra en un nivel alto y muy alto percibiendo que las exigencias psicológicas, el poco apoyo por parte de la organización puede afectar el desempeño y salud del trabajador; el 20.2% de la población total se encuentra en un nivel bajo y muy bajo expresados por los operarios que tienen contrato indefinido.

3.2 Estadísticos descriptivos de estrés laboral

Tabla 14

Estadísticos descriptivos de estrés laboral

	clima organizacio nal	Estructur a organizac ional	Mejora de las condicion es ambiental es	Nuevas tecnolo gías	Estilos de direcció n y lideraz go	Gestión de recursos humanos	Factores intrínsecos del puesto y temporales	ESTRÉS LABORAL
Media	13,05	11,84	8,81	10,76	12,13	13,18	9,93	79,70
Mediana	13,00	11,00	8,00	11,00	11,00	12,00	10,00	77,00
Moda	13	8	8	11	4	10	10	75
Desviació n estándar	5,242	5,149	3,849	3,569	6,338	5,133	4,193	26,531
Asimetría	,549	,745	,902	,268	,516	,668	,559	,674
kurtosis	,051	,164	,744	-,008	-,623	,225	-,161	,628

En la tabla 14 se aprecia que la media de estrés laboral total en los operarios de una empresa manufacturera es de Pd 79 .70 (equivalente a Pc 55, nivel promedio), ello quiere decir que los trabajadores operarios desarrollan sus labores de manera organizada, se reconoce el trabajo de los operarios para lograr el objetivo de la organización solo cuando este se logre; sin embargo las instrucciones no son claras, la presión para llevar a cabo las tareas son intensas que va incrementando un desgaste físico y mental. Así mismo se observa que la mediana es de Pd 77 (equivalente al percentil 50) lo que implica que el 50% de muestra está por debajo de, percentil 55 y el otro 50% se encuentran por encima del percentil 55. La moda es de Pd 75 (equivalente al percentil 45) ello quiere decir que la mayoría de los trabajadores se encuentran ubicados en el nivel promedio. La desviación estándar es de 26.53 evidenciando que el nivel de dispersión es moderado.

A nivel de las áreas se aprecia que los factores más elevados son clima organizacional (percentil 60) y falta de cohesión (percentil 60).

Los puntajes de asimetría revelan que solo en el factor tecnología la curva es simétrica en el resto de los factores y en el puntaje total la curva es asimétricamente positiva, finalmente los puntajes de curtosis revelan que

en territorio organizacional y el estrés total la curva es leptocurtica (puntajes demasiados agrupados o aglutinados alrededor de la media), en influencia del líder la curva es platicurtica (puntajes dispersos),en los demás la curva es mesocurtica (puntajes distribuidos de manera normal.

Tabla 15*Descripción de los Componentes del Estrés Laboral*

NIVELES	clima organizacional		Estructura organizacional		Territorio organizacional		Nuevas tecnología		Estilos de dirección y liderazgo		e		Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo		Estrés laboral	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
MUY BAJO	20	9.4	17	8.0	6	2.8	17	8.0			18	8.5	17	8.0	18	8.5
BAJO	17	8.0	26	12.2	37	17.4	15	7.0	40	18.8	19	8.9	14	6.6	26	12.2
PROMEDIO	126	59.2	120	56.2	110	51.6	121	56.8	118	55.4	125	58.7	134	62.9	115	54.0
ALTO	26	12.2	28	13.1	39	18.3	39	18.3	34	16.0	28	13.1	23	10.8	31	14.6
MUY ALTO	24	11.3	22	10.3	21	9.9	21	9.9	21	9.9	23	10.8	25	11.7	23	10.8

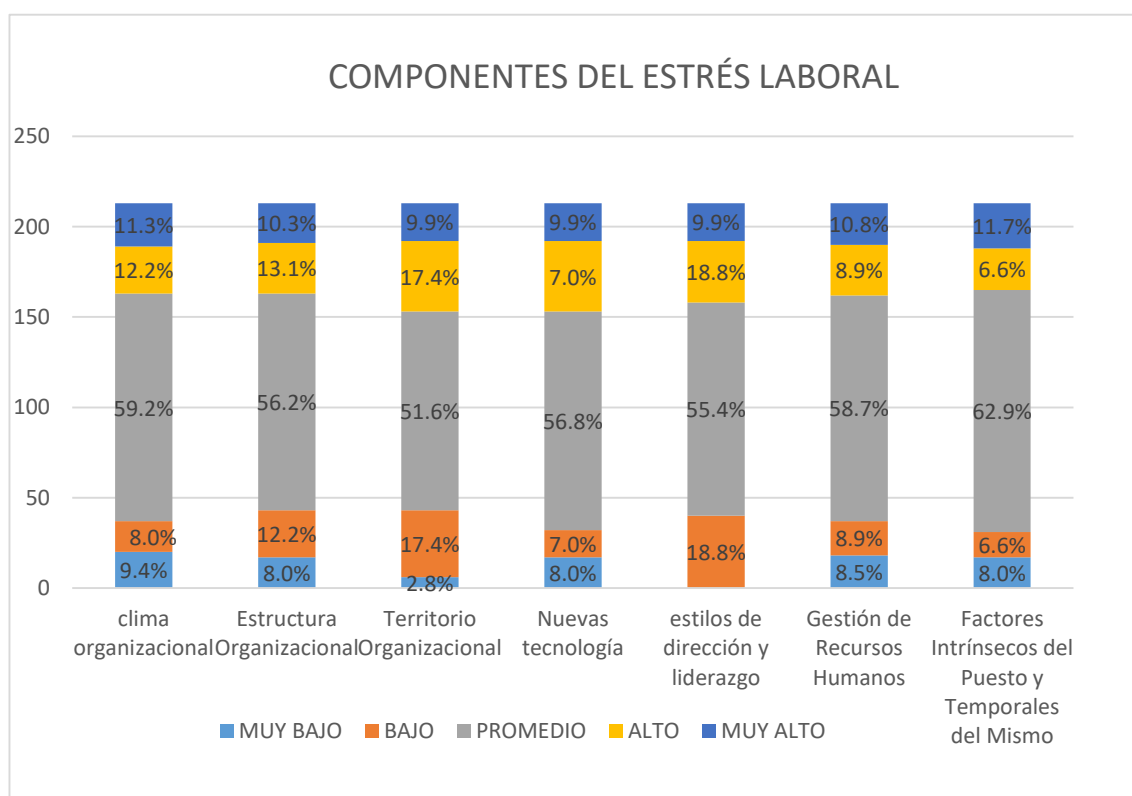


Figura 5 Componentes del Estrés Laboral

En el Componentes I clima organizacional se aprecia que el 59.2 % de la muestra se encuentra en un nivel promedio, ello quiere decir que los operarios comprenden cuales son las políticas de trabajo de la organización sin embargo estas no son aplicadas ya sea por los lideres o algunos de los operarios afectando el desarrollo de la tarea y generando un malestar en el ambiente laboral, el 23.5% de la población se encuentra en un nivel alto y muy alto representado por una parte de la muestra que no tiene las políticas, las metas, la misión y los objetivos claros y el 17.4% se ubica en un nivel bajo dado por el poco compromiso que tienen los operarios para lograr terminar las tareas encomendadas del día.

En el Componentes II estructura organizacional se observa que el puntaje más elevado es 56.3% correspondiente al nivel promedio evidenciado por el trabajo en equipo , seguido de un 23.4% obteniendo el nivel alto y muy alto la causa principal seria brindar los reportes del día con respecto a la productividad y que estos no estén siendo procesados para las mejoras,

sin embargo el 20.2% de la población evidencia tener un nivel bajo y muy bajo, ello quiere decir que los operarios sienten que se respeta el trabajo que realizan.

En el Componentes III Mejora de las condiciones ambientales del trabajo se aprecia que el 51.6 % de la población tiene un nivel promedio ello quiere decir que los operarios se organizan de manera adecuada a pesar que los espacios son reducidos para desarrollar la tarea, seguido de un 28.2% con un nivel alto debido a que por falta de personal y el 20.2% obtiene el nivel bajo y muy bajo evidenciando que este grupo de operarios controlan el espacio y las condiciones para realizar las tarea.

En el Componentes IV Nuevas tecnologías se aprecia que el 56.8% de la población se encuentra en un nivel promedio puesto que cuentan con las herramientas necesarias para trabajar a pesar que estén desgastadas, el 28.2 % en un nivel alto y muy alto referido por la falta de capacitación para manejo de las herramientas y máquinas de producción y siendo el nivel bajo y muy bajo con un 15% de la población lo cual refieren que cuentan con los herramientas para trabajar.

En el Componentes V estilos de dirección y liderazgo se observa que el 55.4% de la población se encuentra en un nivel promedio por el estilo que optan los supervisores para dar las ordenes, seguido del 18.8% obteniendo un nivel bajo por lo que consideran que cuentan con el respaldo del jefe inmediato y el 25.9% de la población obtiene un nivel alto y muy alto donde los operarios refieren que sus jefes inmediatos no velan por su bienestar.

En el Componentes VI correspondiente a la Gestión de Recursos Humanos se observa que el 58.7% de la población tiene un nivel promedio por lo que los trabajadores consideran que el trabajo que realizan ayuda a lograr el objetivo, el 23.9 % en un nivel alto y muy alto por lo que este grupo de operarios sienten que la presión para realizar el trabajo es mayor de lo que se requiere, el 17.4 % de toda la población obtiene un nivel bajo y muy bajo considerando que son parte de la organización.

En el Componentes VII Factores Intrínsecos del Puesto y Temporales del Mismo se aprecia que el 62.9 % de la muestra total se encuentra en un

nivel promedio, contando con el permiso y el horario fijo para que puedan capacitarse, el 22.5% en un nivel alto y muy alto y el 14.6 % ubicado en el nivel bajo y muy bajo esta parte de operarios no lograron vacante para realizar estudios superiores para su desarrollo.

En la siguiente tabla se observa que el Estrés laboral total el porcentaje más elevado es de 54% correspondiendo a un nivel promedio de estrés total de la población, el 25.4% en un nivel alto y muy alto sin embargo el 8.5% de la población se encuentra en un nivel de estrés total muy bajo.

Prueba de normalidad

Tabla 16

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para Factores de Riesgo Psicosocial

	Exigen cias psicol ógicas	Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	Compensaci ones del trabajo	Doble prese ncia	Factor es de riesgo psicos ocial
Estadístico de prueba	,138	,086	,110	,145	,113	,071
Sig. asintótica (bilateral)	,000c	,001c	,000c	,000c	,000c	,011c

En la tabla 16 observamos que todas sus dimensiones y el puntaje total de los factores de riesgo psicosocial presentan una distribución no normal ($P < 0.05$). Estos datos, junto a los puntajes de asimetría y kurtosis justifican el uso de estadísticos no paramétricos.

Tabla 17

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para el Estrés Laboral

	Clima organizaci onal	Estructur a organiza cional	Mejora de las condici ones ambien tales	Nueva s tecnol ogías	Estilos de direcció n y liderazg o	Gestión de recurso s humanos	Factores intrínsec os del puesto y temporal es	Estrés laboral
Estadístico de prueba	,095	,127	,128	,102	,103	,117	,103	,065
Sig. asintótica (bilateral)	,000c	,000c	,000c	,000c	,000c	,000c	,000c	,031c

La tabla 17 nos muestra que todos los componentes y el puntaje total del estrés laboral presentan una distribución no normal ($P < 0.05$). Estos datos, junto a los puntajes de asimetría y kurtosis justifican el uso de estadísticos no paramétricos.

3.3 Relación Entre el Estrés Laboral y los Factores de Riesgo Psicosocial.

Tabla 18

Relación Entre el Estrés Laboral total y los Factores de Riesgo Psicosocial total

		FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL
ESTRÉS LABORAL	Correlación de Pearson	,340**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	213

En la tabla 18 se aprecia que entre el estrés laboral total y los factores de riesgo psicosocial total existe una relación muy significativa, positiva y moderada baja entre ambas variables ello quiero decir que a mayor factores de riesgo psicosocial en la muestra mayor es el nivel de estrés laboral sufrido.

Tabla 19

Relación Entre los componentes del Estrés Laboral y los indicadores de los Factores de Riesgo Psicosocial

			Exigencias psicológicas	Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	Compensa ciones del trabajo	Doble presenci a
Rho de Spearman	Clima organizacio nal	Coeficiente de correlación	,144*	,035	,162*	,101	,176*
		Sig. (bilateral)	,035	,607	,018	,140	,010
	Estructura organizacio nal	Coeficiente de correlación	,176*	-,137*	,224**	,122	,107
		Sig. (bilateral)	,010	,046	,001	,076	,121
	Mejora de las condiciones ambientales	Coeficiente de correlación	,243**	,003	,267**	,299**	,138*
		Sig. (bilateral)	,000	,960	,000	,000	,044
	Nuevas tecnología	Coeficiente de correlación	,042	,161*	,083	,063	,068
		Sig. (bilateral)	,544	,018	,229	,359	,327
	Estilos de dirección y liderazgo	Coeficiente de correlación	,231**	-,049	,320**	,138*	,217**
		Sig. (bilateral)	,001	,478	,000	,044	,001
	Gestión de recursos humanos	Coeficiente de correlación	,162*	,000	,275**	,080	,176*
		Sig. (bilateral)	,018	,995	,000	,246	,010
	Factores intrínsecos del puesto y temporales	Coeficiente de correlación	,170*	-,027	,285**	,094	,153*
		Sig. (bilateral)	,013	,691	,000	,171	,025

El factor clima organizacional de la variable de estrés laboral se relaciona de manera positiva, significativa y de nivel moderado bajo con exigencias psicológicas ($r = 0.144$), apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo ($r = 0.16$), doble presencia ($r = 0.17$), factores de riesgo total ($r = 0.218$).

El factor estructura organizacional de la variable de estrés laboral se relaciona de manera positiva y significativa de nivel moderado con

exigencias psicológicas ($r = 0.176$), apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo ($r = 0.224$), y los factores de riesgo psicosocial total ($r = 0.167$). Así mismo se relaciona de manera negativa y significativa con trabajo activo y desarrollo de habilidades ($r = -0.137$).

El factor Mejora de las condiciones ambientales de trabajo de la variable de estrés laboral se relaciona de manera positiva, significativa y de nivel moderado bajo con exigencias psicológicas ($r = 0.243$), apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo ($r = 0.267$), compensaciones del trabajo ($r = 0.299$), doble presencia ($r = 0.138$) y los factores de riesgo psicosocial total ($r = 0.300$).

El factor nuevas tecnología de la variable de estrés laboral se relaciona de manera positiva, significativa y de nivel moderado bajo con trabajo activo ($r = 0.161$).

El factor Estilos de dirección y liderazgo de la variable de estrés laboral se relaciona de manera positiva, significativa y de nivel moderado bajo con exigencias psicológicas ($r = 0.231$), apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo ($r = 0.320$), compensaciones del trabajo ($r = 0.138$), doble presencia ($r = 0.217$) y los factores de riesgo psicosocial total ($r = 0.295$).

El factor Gestión de recursos humanos de la variable de estrés laboral se relaciona de manera positiva, significativa y de nivel moderado bajo con exigencias psicológicas ($r = 0.162$), apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo ($r = 0.275$), doble presencia ($r = 0.176$) y los factores de riesgo psicosocial total ($r = 0.245$).

El factor Factores intrínsecos del puesto y temporales de la variable de estrés laboral se relaciona de manera positiva, significativa y de nivel moderado bajo con exigencias psicológicas ($r = 0.170$), apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo ($r = 0.285$), doble presencia ($r = 0.153$) y los factores de riesgo psicosocial total ($r = 0.228$).

3.4 Diferencias de los Factores de Riesgo Psicosocial entre Edad y Sexo.

Tabla 20

Prueba De Kruskal Wallis de los Factores de Riesgo Según Edad

	Exigencias psicológicas	Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	Compensaciones del trabajo	Doble presencia	Factores de riesgo psicosocial
Chi- cuadrado	4,248	1,292	2,497	2,011	,243	2,808
gl	2	2	2	2	2	2
Sig. asintótica	,120	,524	,287	,366	,885	,246

En la tabla 20 se observa que la edad no establece diferencias significativas a nivel de los factores de riesgo psicosocial ($p > 0.05$)

Tabla 21

Prueba de U de mann- whitney de los Factores de Riesgo Según Sexo

	exigencias psicológicas	trabajo activo y desarrollo de habilidades	apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	compensaciones del trabajo	doble presencia	TOTAL DE FACT. RIESGO
U de Mann- Whitney	4170,500	4633,500	4341,500	4356,500	4646,500	4331,500
W de Wilcoxon	6186,500	15958,500	6357,500	6372,500	15971,500	6347,500
Z	-1,360	-,224	-,939	-,910	-,193	-,960
Sig. asintótica (bilateral)	,174	,823	,348	,363	,847	,337

En la tabla 21 se aprecia que el sexo no establece diferencias significativas a nivel de factores de riesgo psicosocial ($p > 0.05$).

3.5 Diferencias del Estrés Laboral Según edad y sexo

Tabla 22

Prueba De Kruskal Wallis del estrés laboral según edad

	Clima organizacional	Estructura organizacional	Mejora de las condiciones ambientales	Nuevas tecnologías	Estilos de dirección y liderazgo	Gestión de recursos humanos	Factores intrínsecos del puesto y temporales	Estrés laboral
Chi-cuadrado	1,902	,803	,060	1,285	1,060	,415	1,376	1,867
Gl	2	2	2	2	2	2	2	2
Sig. Asintótica	,386	,669	,970	,526	,589	,813	,503	,393

En la tabla 22 se observa que la edad no entabla diferencias significativas a nivel del estrés laboral ($P>0.05$) en la muestra de operarios de una empresa manufacturera.

Tabla 23

Prueba de U de Mann-Whitney de estrés laboral según sexo

	clima organizacional	estructura organizacional	Mejora de las condiciones ambientales	Nuevas tecnologías	Estilos de dirección y liderazgo	Gestión de recursos humanos	Factores intrínsecos del puesto y temporales	Estrés laboral
U de Mann-Whitney	4255,50	3658,50	4382,00	4252,50	4005,00	4506,50	4356,50	4001,00
W de Wilcoxon	6271,50	5674,50	5398,00	6268,50	6021,00	6522,50	6372,50	6017,00
Z	-1,146	-2,605	-,839	1,156	-1,758	-,534	-,900	-1,764
Sig. asintótica (bilateral)	,252	,009	,401	,248	,079	,594	,368	,078

En la tabla 23 se aprecia que el sexo femenino presentan un rango más elevado que los hombres a nivel de la estructura organizacional lo cual se describirá en la siguiente tabla que existen diferencias ($p<0.05$).

Tabla 24*Rangos de estrés laboral según sexo*

	SEXO	N	Rango promedio	Suma de rangos
Clima organizacional	varón	63	99,55	6271,50
	mujer	150	110,13	16519,50
	Total	213		
Estructura organizacional	Varón	63	90,07	5674,50
	Mujer	150	114,11	17116,50
	Total	213		
Territorio organizacional	Varón	63	101,56	6398,00
	mujer	150	109,29	16393,00
	Total	213		
tecnología	Varón	63	99,50	6268,50
	mujer	150	110,15	16522,50
	Total	213		
Influencia del líder	Varón	63	95,57	6021,00
	mujer	150	111,80	16770,00
	Total	213		
Falta de cohesión	Varón	63	103,53	6522,50
	mujer	150	108,46	16268,50
	Total	213		
Respaldo del grupo	Varón	63	101,15	6372,50
	mujer	150	109,46	16418,50
	Total	213		
Estrés laboral	Varón	63	95,51	6017,00
	mujer	150	111,83	16774,00
	Total	213		

En la tabla 24 observamos la diferencia entre los varones (90.07) y las mujeres (114.11), ello quiere decir que las mujeres siendo operarias y también líderes en las tareas que se realizan, también tienen más responsabilidades como el seguimiento del llenado de la información en formatos brindados por la organización sobre la producción y el procesamiento de ello en el sistema, mientras que los varones se dedican a realizar una sola función durante el día de trabajo.

IV. DISCUSIÓN

La presente investigación busca determinar la relación que existe entre los Factores de Riesgo Psicosocial y el Estrés Laboral en una muestra de operarios de una empresa manufacturera de Los Olivos, a continuación se discutirán los resultados encontrados.

Los resultados muestran que el nivel de Factores de Riesgo Psicosocial en la muestra es promedio. Estos datos coinciden con los encontrados por Larico (2016), quien en una muestra de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima encontró que el nivel de Factores de Riesgo Psicosocial era promedio. La explicación a este hallazgo esta en lo manifestado por que los operarios quienes refieren, que las medidas de prevención que la empresa está aplicando para reducir los factores de riesgos psicosociales no son efectivos, ya que el nivel de exigencia laboral sigue siendo alto, el trabajo es repetitivo y el sueldo para el personal es bajo. Además el estilo de comunicación que utiliza la dirección no es el adecuado ya que las instrucciones no son claras. El comité mixto de la OIT / OMS (1984, citado por Candía y Pérez 2016 p. 3), refiere al respecto que los factores de riesgo psicosocial están relacionados con el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de la organización por un lado y por el otro las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal, lo cual puede influir en su salud, en su rendimiento y satisfacción laboral.

En cuanto a las dimensiones de los factores de riesgo psicosocial los resultados encontrados en la muestra estudiada son de nivel promedio en cada uno de ellos. Al respecto Rodríguez (2009), encontró en una muestra de trabajadores venezolanos encargados de la producción y comercialización de químicos para la construcción, que las dimensiones trabajo activo y posibilidades de desarrollo, doble presencia, apoyo social y calidad de liderazgo se encontraban en un nivel promedio. La explicación a este hallazgo está dada por las exigencias y el esfuerzo elevado tanto físico y mental exigido, el escaso control sobre las tareas, las pocas posibilidades de desarrollo y crecimiento personal (la organización brinda reducidas posibilidades de ascenso, sumado a ello el

inadecuado estilo de liderazgo que se utiliza para la ejecución del trabajo y el apoyo insuficiente que no cubre las expectativas o necesidades percibidas por los operarios. Al respecto Quintanilla (2013, p.202) refiere que los factores psicosociales son factores implícitos actuales de las condiciones del trabajo y las tareas de la organización que se encuentran relacionadas entre sí y que ponen en riesgo la salud física, psicológica y social del trabajador.

Analizando la variables sociodemográficos, edad y sexo, se encontró que no establecen diferencias significativas a nivel de los factores de riesgo psicosocial, hecho que coinciden con lo encontrado por Huacasi y Ticona (2016) quienes analizaron los factores de riesgo psicosocial y compromiso organizacional en trabajadores de la municipalidad de Arequipa encontrando que la edad y el sexo no establecen diferencias a nivel de riesgo psicosocial. La explicación a este hallazgo esta en lo manifestado por los operarios quienes refieren que todos trabajadores, sin distinción de sexo o edad perciben los factores de riesgos psicosociales ya que todos se encuentran dentro de la organización.

Los hallazgos encontrados en esta investigación dan a conocer que entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral existe una relación muy significativa, positiva y moderada baja, es decir que a mayor factores de riesgo psicosocial mayor es el nivel de estrés laboral. En esta línea Flórez (2014) al analizar la relación de ambas variables en trabajadores colombianos, encontrando una relación positiva entre ambas variables. La explicación al hallazgo se da al evidenciar que las jornadas prolongadas que realizan día a día los operarios, la falta de materiales para realizar la tarea y las condiciones laborales no se ajustan de manera eficaz para que el operario se sienta motivado y comprometido, respuesta a ello se tiene una comunicación deficiente, clima laboral tenso, falta de atención y concentración poniendo en riesgo la salud física y mental del operario. Al respecto Román, Gelpi, Cano y Catalina (2009, p.45) refieren que el estrés laboral desde un punto científico se define como factores de riesgo para la salud más aún si estos son prolongados e intensos pueden producir cambios emocionales, conductuales, mentales y físicos.

En relación a la segunda variable el nivel de estrés laboral en la muestra total de operarios de una empresa manufacturera un nivel promedio, lo cual coincide con los resultados encontrados por Proaño (2012), quien analizó la existencia del estrés laboral en trabajadores operarios ecuatorianos, encontrando que los operarios presentaban estrés laboral promedio. La explicación a este hallazgo está en lo referido por los operarios, quienes afirman incumplimientos en los pagos, falta de capacitación y herramientas para desarrollar la tarea de manera eficaz. Al respecto Román, Gelpi, Cano y Catalina (2009, p. 44) refieren que el estrés laboral es un “estado de tensión física y psicológica que se produce cuando existe un desequilibrio entre las demandas que plantean la organización del trabajo y el medio laboral, y los recursos de los trabajadores para hacerles frente

A nivel de los Factores del Estrés Laboral se encontró en todas las dimensiones un nivel promedio. Estos resultados encuentran explicación en lo referido por los trabajadores quienes afirman que no tienen claras las políticas, la misión y los objetivos para llegar a desarrollar las labores diarias, además no se realiza retroalimentación sobre su desempeño para implementar mejoras. Unido a ello se encuentra el hecho de no contar con el apoyo necesario para cumplir con su funciones (hay poco personal y falta de implementos) De La Cruz (2011 p. 17) manifiesta que “el estrés laboral supone un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la organización. Debido a constantes cambios que se sufre en el ámbito laboral actual, el trabajador está más expuesto al estrés”.

En relación a la edad no se encuentran diferencias a nivel del estrés laboral lo cual coincide con el hallado por Martin (2016) quien en una muestra de trabajadores Españoles de una empresa manufacturera encontró que la edad no afecta al nivel de estrés de los trabajadores, la explicación a este resultado se evidencia con lo referido por la población que a mediana que va pasando el tiempo dentro de la organización, estos van logrando más experiencia y optan en buscar nuevos métodos para afrontar al estrés laboral. Román, Gelpi, Cano y Catalina (2009, p. 60), refieren que son las condiciones del puesto de trabajo las que generan estrés y no los aspectos personales como la edad del trabajador.

Así mismo se encontró que el sexo establece diferencias significativas a nivel de estrés laboral, siendo las mujeres las que presentan un nivel más elevado. Al respecto Gonzales y Gutiérrez (2006), en una muestra de trabajadores mexicanos del área de ensamblaje de una industria electrónica encontraron un mayor porcentaje de mujeres con estrés que los varones con una diferencia significativa entre ambos sexos ($p < 0,05$). La explicación a este hallazgo se encuentra en lo manifestado por las mujeres quienes tienen mayor carga laboral que los varones, dado que cumplen diferentes funciones y están sometidas a cambios constantes de horarios de trabajos sumados a ello las responsabilidades familiares. Mateo (2013, p 121) confirma lo hallado afirmando que el nivel de estrés es mucho más alto en las mujeres que en los varones.

V. CONCLUSIONES

Basado en los resultados obtenidos en la presente investigación se plantean las siguientes conclusiones.

PRIMERA: Entre la variable Factores de Riesgo Psicosocial y los componentes del Estrés Laboral existe una relación muy significativa, positiva y moderada baja.

SEGUNDA: El nivel de factores de riesgo psicosocial es promedio, siendo el área de compensaciones del trabajo el más elevado.

TERCERA: El sexo y la edad no establece diferencias significativas a nivel de factores de riesgo psicosocial ($p > 0.05$).

CUARTA: El nivel de Estrés Laboral obtenido en la muestra es promedio, siendo el área factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo el más elevado.

QUINTA La edad no establece diferencias significativas en la variable estrés laboral ($p < 0.05$).

SEXTA: El sexo establece diferencias en la variable Estrés Laboral, apreciando que las mujeres presentan un rango más elevado que los hombres a nivel de la estructura organizacional ($p < 0.05$).

VI. RECOMENDACIONES

- Desarrollar nuevas investigaciones en el mismo contexto y con mayor cantidad de muestra para poder contrastar los resultados obtenidos.
- Diseñar programas adecuados para identificar los Factores de Riesgo Psicosocial y prevenir el estrés laboral en los operarios desde su ingreso y desarrollo en la organización.
- Implementar programas de capacitación dirigido a los jefes inmediatos para poder desarrollar estilos adecuados de liderazgo y poder mejorar la relación entre jefes y operarios.
- Capacitar a los operarios en temas relacionados con el manejo del estrés laboral ya que de esta manera podrán actuar de manera correcta ante situaciones estresantes.
- Realizar encuestas periódicas a los operarios sobre posibles fuentes de estrés que puedan perciben y posibles soluciones que se pretenden realzar para mitigarlas.
- A los directivos, colocar este tema como política empresarial a fin de proteger la salud del trabajador e incrementar el desempeño y rentabilidad de sus operarios y de la organización.

VII. REFERENCIAS

- Acosta, J. (2008) *Gestión del Estrés: Como entenderlo, Como Controlarlo y Como Sacarle Provecho*. España: Bresca Editorial, S.L.
- Abad, F.; Garrido, J.; Olea, J. y Ponsoda, V. (2006). *Introducción a la Psicometría*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Alarcón, R. (1991). *Métodos y diseños de investigación del comportamiento*. Lima: UPCH.
- Arenas, F. y Andrade, V. (2013). Factores de Riesgo Psicosocial en una industria alimentaria. *Pensamiento Psicológico*, (11), 99-103.
- Barriero, G. (2006) *Las Enfermedades Del Trabajo: Nuevos Riesgos Psicosociales Y Su Valoración En El Derecho De La Protección Social*. Recuperado de <http://www.seg-social.es/prdi00/groups/public/documents/binario/100517.pdf>
- Báez, C. y Moreno, B. (2013) *Factores de Riesgo Psicosociales, Formas, Consecuencias, Medidas y Buenas Prácticas*. Madrid: NIPO 792-11-088-1
- Candía, M. y Pérez, J. (2016) *Manual del Método del Cuestionario SUSESO/ISTAS21*. Superintendencia de Seguridad Social. [file:///E:/BATERIA%20DE%20PRUEBAS/CUESTIONARIO%20ISTAS%2021%20\(1\).pdf](file:///E:/BATERIA%20DE%20PRUEBAS/CUESTIONARIO%20ISTAS%2021%20(1).pdf)
- Chaj, A. (2013). *Factores de Riesgos Psicosociales y Salud Mental* (tesis de licenciatura) Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Chávez, L. (2016). *El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de electro sur S.A.* (tesis de licenciatura). Universidad de Tacna, Perú.

- Cabrera, L. y Sánchez, L. (2015) *presencia de los factores psicosociales, estrés laboral y sintomatología musculoesquelética en los trabajadores de una empresa de fabricación y distribución de silenciadores para vehículos* (tesis de Maestría). Universidad de Carabobo, Valencia, Venezuela.
- Colorado, J. y García, E. (2014). *Relación Existente Entre las Condiciones Psicosociales Intralaborales y el Estrés Laboral en Trabajadores Operarios y Administrativos de una Comercializadora De Productos De Consumo Masivo*. (Tesis de posgrado). Universidad Javeriana, Colombia.
- De La Cruz, M. (2011) *Manual de Riesgos Psicosociales: El Estrés y el Síndrome de Burnout*. Madrid. EDITORIAL CEP, S.L.
- Escurre, L. (1988). Cuantificación de la validez de contenido por criterio de jueces. *Revista de psicología de la PUCP*, 6 (2), pp. 103-111.
- Fernández, R. (2010) *la Productividad y el Riesgo Psicosocial o Derivado de la Organización del Trabajo*. España: Ediciones Cub Universitario.
- Ferreras, A. (2008). *Estrategias de aprendizaje. Construcción y validación de un cuestionario-escala*. (Tesis de doctorado). Universidad de Valencia, Valencia, España.
- Flórez, C. (2014). *Estrés Laboral en Empresa de Producción* (tesis de magister). Universidad de Manizales, Colombia.
- García, A. (2005) *Discriminación de factores de estrés laboral entre ejecutivos y personal operativo en una micro empresa del Valle de México*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Autónoma de México.
- González, C. (2012) *Manejo del estrés. Habilidades Directiva*. España: Ediciones Innovación y Cualificación, SL

- González. E. y Gutiérrez R. (2006). *La carga de trabajo mental como factor de riesgo de estrés en trabajadores de la industria electrónica*. vol.38, n.2, pp.259-270.
- Gonzales, F.; Pando, M.; Franco, S. y Saraz, S. (2006) *Factores Psicosociales y Salud Mental en el Trabajo*. México: ISBN: 970-9452 1-2-6
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de investigación* (5ta ed.). México: Mc GrawHill.
- Huacasi, Z. y Ticona, Y. (2016) Factores de Riesgo Psicosocial y Compromiso Organizacional de trabajadores en la Municipalidad Provincial de Arequipa (título de pregrado) Universidad Nacional de San Agustín. Perú.
- Labrador, F. y Crespo, M. (2010) Estrés, trastornos psicofisiológicos: Madrid. Eduena.
- Larico, R. (2016). nivel de Riesgo Psicosocial en trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima (tesis de licenciatura) Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Martin, B. (2016). Estrés Laboral en Profesionales de Industria Manufacturera en Valladolid (tesis de pregrado) Universidad de Valladolid, España.
- Marulandia, G. (2007). *Estrés Laboral Enemigo Silencioso de la Salud Mental y la Satisfacción Con la Vida*. Bogotá: Ediciones Uniandes.
- Mateo, P. (2013) *Control de estrés laboral*. España: Editorial Fundación Confemental.
- Mancilla, F. (2014). *Manual de Riesgos Psicosociales en el Trabajo: Teoría y Práctica*. España: Editorial Académica Española.

- Moreno, B. y Báez, C. (2010) Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. España (INSHT/Universidad Autónoma de Madrid).recuperado de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
- Neffa, J. (2015). *Los Riesgos Psicosociales en el Trabajo*. Buenos Aires: ed Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Nunnally, J. y Bernstein, Y. (1995). *Teoría Psicométrica*. Mc Graw Hill: México.
- Oblitas, L. (2010). *Psicología de la Salud y Calidad de Vida*. México: Cengage Learning Editores
- OIT (2011) *Factores de riesgo psicosocial en el Trabajo y el Estrés*. Francia. Pp3-5. Recuperado de http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf
- OIT (2004) *La organización en el Trabajo y el Estrés*. Francia. Pp15-2. Recuperado de http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh5sp.pdf
- Proaño, F. (2012) Factores organizacionales que generan estrés laboral en el personal operativo de un hotel. Tesis de licenciatura. Universidad las Américas, Quito.
- Quintanilla, I. (2013). *Psicología Social del Trabajo*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Pinzón, A. (2015) *Estrés laboral y su relación con los turnos y áreas de trabajo en el personal que labora en campos de perforación*. Tesis de maestría. Universidad del rosario, Colombia
- Rivera, J. (2013). Estrés laboral y sus repercusiones. *Revista Medigraphic.com*. Vol. 36

- Rodríguez, M. (2009). Factores Psicosociales de Riesgo Laboral: ¿nuevos tiempos, nuevos riesgos?. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, (2) ,127- 141.
- Román, J., Gelpi, J., Cano, A. y Catalina, C. (2009) Como Combatir el Estrés Laboral. Madrid, Arteanima, S.L.
- Soriano, C.; Guillaso, G.; Redolar, Torres, M.; y Vale, A. (2007). *Fundamentos de neurociencias*. España: ediciones UOC
- Valle, J. (21 de Agosto de 2014). ¿Cuál es la primera respuesta a nivel fisiológico del estrés? Obtenido de Terapia infantil y juvenil:
http://terapiainfantilyjuvenil.blogspot.com/2014_08_01_archive.html
- Uribe, J. (2016) Psicología del trabajo: un entorno de los factores psicosociales saludable para la productividad. México: Ed El Manual Moderno.
- Urbano, M. y Pérez, L. (2014) *El estrés como factor determinante de la continua deserción laboral de los obreros de la planta de producción*. (Tesis de maestría). Universidad Central, Ecuador.

ANEXO

Anexo 1

ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS

Alvancevich & Matteson 1989 España (Adaptada en Perú por Ángela Suárez Tunanñaña 2012)

Edad: _____ sexo: ____

Área: _____ Cargo: _____

INSTRUCCIONES:

Indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés para usted, anotando el número que mejor la describa.

1 si la condición NUNCA es fuente de estrés.

2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.

3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.

4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.

5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.

6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.

7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

N	PREGUNTAS	RESPUESTA
1	¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?	
2	¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?	
3	¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?	
4	¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?	
5	¿El que mi supervisor no dé la cara por mi ante los jefes me estresa?	
6	¿El que mi supervisor no me respete me estresa?	
7	¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?	
8	¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?	

9	¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?	
10	¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?	
11	¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?	
12	¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?	
13	¿El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?	
14	¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?	
15	¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?	
16	¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?	
17	¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?	
18	¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?	
19	¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?	
20	¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?	
21	¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?	
22	¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?	
23	¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?	
24	¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?	
25	¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?	

CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS21

Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud Chile 2010

Para responder elija una sola respuesta para cada pregunta y marque con una X. Debe responder todas las preguntas. Recuerde que no existen respuestas buenas o malas. Lo que interesa es su opinión sobre los contenidos y exigencias de su trabajo.

I.-Sección general de datos demográficos, de salud y laborales

1. Sexo a) Hombre b) Mujer.
2. ¿Qué edad tiene? -----
3. ¿A qué área pertenece usted?
- a) operarios b) técnico c) administrativo d) otros
4. tiempo de permanencia: -----

II. Sección específica de riesgo psicosocial

Nº	PREGUNTAS	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces si Algunas veces no	Sólo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?					
2	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?					
3	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?					
4	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?					
5	¿Su trabajo requiere atención constante?					
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?					
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a?					
8	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?					
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?					
10	¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?					
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?					
12	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?					
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?					
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?					
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?					
16	¿Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato?					
17	¿Está preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad?					
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					
19	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					
20	¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)					

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	MÉTODO	INSTRUMENTO
“Factores de Riesgo Psicosocial y Estrés Laboral en Operarios de una Empresa Manufacturera del Distrito de Los Olivos, 2017.”	General	General	General	Diseño y Tipo	Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS
	¿Existe relación entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en operarios de una empresa manufacturera de Los Olivos, 2017?	Existe relación positiva y significativa entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en operarios de una empresa manufacturera del Distrito de Los Olivos, 2017.	Determinar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en operarios de una empresa manufacturera del distrito de Los Olivos, 2017.	Diseño no experimental transversal de tipo correlacional	<p>AUTORES:</p> <p>OIT-OMS sustentado por Ivancevich & Matteson (Adaptada en el Perú en el (2012), por Ángela Suárez Tunanñaña)</p> <p>FORMA DE ADMINISTRACIÓN: individual y colectiva</p> <p>DURACIÓN DE APLICACIÓN: Aproximadamente 15 minutos</p> <p>OBJETIVO Identificar el nivel de estrés laboral y sus componentes.</p>
				Población - muestra	
				Población 400 operarios	
		<p>Específicos</p> <p>H1: Existe diferencias significativas a nivel de los factores de riesgo psicosocial en operarios de una empresa manufacturera del distrito de Los Olivos según edad y sexo.</p> <p>H2: Existen diferencias significativas a nivel del estrés laboral en los operarios de una empresa manufacturera del distrito de Los Olivos según edad y sexo.</p>	<p>Específicos</p> <p>1. Describir los factores de riesgo psicosocial en operarios de una empresa manufacturera del distrito de Los Olivos, 2017.</p> <p>2. Describir el nivel de estrés laboral y sus componentes en operarios de una empresa manufacturera del distrito de Los Olivos, 2017.</p>	<p>Muestra = 200</p> <p>Estadísticos</p> <p>• Descriptiva • K - S</p>	<p>Cuestionario SUSES/ISTAS21</p> <p>AUTORES: Cuestionario SUSES/ISTAS 21 (2010)</p> <p>FORMA DE ADMINISTRACIÓN: Individual y</p>

		<p>H3: Existe relación positiva y significativa entre los dimensiones factores de riesgo psicosociales y los componentes del estrés laboral en operarios de una empresa manufacturera del distrito de Los Olivos, 2017.</p>	<p>3. Determinar la relación entre los dimensiones factores de riesgo psicosociales y los componentes del estrés laboral en operarios de una empresa manufacturera del distrito de Los Olivos, 2017.</p> <p>4. Determinar las diferencias a nivel de los Factores de Riesgo Psicosocial en operarios de una empresa manufacturera del distrito de Los Olivos según edad y sexo.</p> <p>5. Determinar las diferencias a nivel del Estrés Laboral en operarios de una empresa manufacturera del distrito de Los Olivos según edad y sexo.</p>		<p>colectiva</p> <p>DURACIÓN DE APLICACIÓN: Aproximadamente 15 a 20 minutos</p> <p>OBJETIVO : Identificar los factores de riesgo psicosocial y sus características.</p>
--	--	---	---	--	---



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Definición conceptual de la variable y sus dimensiones

I. Variable Estrés Laboral:

El estrés laboral es el resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones laborales que se enfrenta el individuo, por un lado y por otro sus capacidades y conocimientos”, (OMS 2006, p. 04).

Conformado por 7 factores cada una de ellas refleja la definición teórica.

II. Factores:

1. Clima organizacional.- ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados.
2. Estructura organizacional: sistema utilizado para definir una jerarquía dentro de una organización. Identifica cada puesto, su función y dónde se reporta dentro de la organización.
3. Nuevas tecnologías.- Conjunto de instrumentos, recursos técnicos o procedimientos empleados en un determinado campo o sector
4. Estilos de dirección y liderazgo.- El conjunto de características permanentes que describen una organización, la distingue de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman.
5. Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo.- propio del mismo cuerpo u objeto.
6. Gestión de recursos humanos.- representa en medio que permite a las personas colaborar y lograr objetivos individuales y organizacionales.
7. Estructura organizacional; conjunto de todas las formas en que se divide el trabajo en áreas distintas y la posterior coordinación de las mismas.

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Factores	Ítem	Escala de Medición
Estrés laboral	El estrés laboral es el resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones laborales que se enfrenta el individuo, por un lado y por otro sus capacidades y conocimientos", (OMS 2006, p. 04).	La variable Estrés Laboral fue medida a través de la escala de Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS. Mediante los siguientes factores: Competencia personal, aceptación de uno mismo y de la vida.	Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo	8, 19, 23	Ordinal
				3, 15, 22	
			Mejora de las condiciones ambientales de trabajo	5, 6, 13, 17	
			Estilos de dirección y liderazgo	7, 9, 18, 21	
			Gestión de recursos humanos	4, 14, 25	
			Nuevas tecnologías	2, 12, 16, 24	
			Estructura organizacional	1, 10, 11, 20	
			Clima organizacional		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
EL ESTRÉS LABORAL**

ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS

Nº	Factor 3 ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	FACTOR 1: Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
01	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés							
02	El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés							
03	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés							
Nº	Factor 3 ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	FACTOR 2: Mejora de las condiciones ambientales de trabajo	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
04	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés							
05	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa							
06	El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa							
Nº	Factor 4 ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	FACTOR 3: Estilos de dirección y liderazgo	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
07	El que mi supervisor no dé la cara por mi ante los jefes me estresa							
08	El que mi supervisor no me respete me estresa							
09	El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa							
10	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés							
Nº	Factor 4 ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	FACTOR 4: Gestión de recursos humano	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
11	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés							

12	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés							
13	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa							
14	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés							
N°	DIMENSIONES 4 ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	FACTOR 5: Estructura organizacional	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
15	El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa							
16	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés							
17	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés							
18	El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés							
N°	DIMENSIONES 4 ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	FACTOR 6: Clima organizacional	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
19	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés							
20	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa.							
21	El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa							
22	El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés							
N°	DIMENSIONES 3 ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	FACTOR 7: Nuevas tecnologías	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
23	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa							
24	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa							
25	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés							

Definición conceptual de la variable y sus dimensiones

I. Variable Factores de Riesgo Psicosocial.

OIT (2011, p. 3), expone que los “Factores de Riesgo Psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos”.

II. Dimensiones

A) Sección general

Datos demográficos / Unidad de análisis

B) Sección específica de Riesgo Psicosocial

1. Exigencias psicológicas en el trabajo (Dimensión 1).- Representa esencialmente el concepto de “demanda” del modelo demanda-control-apoyo social. Una alta prevalencia de personas significa que las exigencias sobre los trabajadores son elevadas, o que el esfuerzo que realizan es alto, pero también que las exigencias emocionales son elevadas.
2. Trabajo activo y desarrollo de habilidades (Dimensión 2). es un trabajo donde es posible desarrollarse como persona, principalmente a través de la autonomía y las posibilidades de aprendizaje que tienen los trabajadores.
3. Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo (Dimensión 3).- Esta dimensión evalúa principalmente el liderazgo, y es más o menos equivalente al concepto de “apoyo social en la empresa
4. Compensaciones (Dimensión 4).- Representa principalmente el reconocimiento que recibe el trabajador por el esfuerzo realizado, y es más o menos equivalente a la dimensión recompensas
5. Doble presencia (Dimensión 5).- Representa las exigencias sincrónicas o simultáneas del ámbito laboral y familiar del trabajador.

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Ítem	Escala de Medición
Factores de riesgo psicosocial	OIT (2011, p. 3), expone que los “Factores de Riesgo Psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llaman estrés”.	La variable factores de riesgo psicosocial fue medida a través del Cuestionario SUSESO/ISTAS21. Mediante las siguientes dimensiones:	Exigencias psicológicas	1, 2, 3, 4, 5	Ordinal
		Exigencias psicológicas	Trabajo activo y desarrollo de habilidades	6, 7, 8, 9, 10	
		Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	11, 12, 13, 14, 15	
		Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	Compensaciones del trabajo	16, 17, 18	
		Doble presencia.	Doble presencia.	19, 20	

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL**

CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS21

N°	DIMENSIONES 5 ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSION: EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS							
01	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?							
02	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?							
03	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?							
04	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?							
05	¿Su trabajo requiere atención constante?							

N°	DIMENSIONES 5 ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSION: TRABAJO ACTIVO Y POSIBILIDADES DE DESARROLLO							
01	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?							
02	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?							
03	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?							
04	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?							
05	¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?							

N°	DIMENSIONES 5 ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	DIMENSION: APOYO SOCIAL EN LA EMPRESA Y CALIDAD DE LIDERAZGO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
01	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?							
02	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?							
03	¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?							
04	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?							
05	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?							

N°	DIMENSIONES 3 ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	DIMENSION: COMPENSACIONES	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
01	¿Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato?							
02	¿Está preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad?							
03	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco							

N°	DIMENSIONES 2 ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	DIMENSION: DOBLE PRESENCIA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
01	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?							
02	¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.							

VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento ESTAS 21 que forma parte de la investigación Factores de Riesgo Psicosocial y estrés laboral en operarios de una empresa industrial.

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: Claudio D. Angeles Donayre

Formación académica: Psicología

Áreas de experiencia profesional: Psicología Organizacional

Tiempo: 8 años

Cargo actual: Docente

Institución: UCV


CPS 14847

FIRMA

VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **ESTAS-21** **Psicosocial** que forma parte de la investigación **"Factores de Riesgo Psicosocial y Estrés Laboral en Operarios de una Empresa Industrial de Los Olivos, 2017"**.

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: Luis Alberto Barboza Zelada
Formación académica: Ma. en Psicología
Áreas de experiencia profesional: Asesor Metodológico - Psicopedagógico
Tiempo: 30 años
Cargo actual: Asesor
Institución: UCV



FIRMA

Luis Alberto Barboza Zelada
Magister en Psicología
C. Ps. P. 3516

VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento ISTOS 21 que forma parte de la investigación Factores de Riesgo Psicosocial y Estrés Laboral.

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: Seyani Chornes Pantoja

Formación académica: Lic Psicología

Áreas de experiencia profesional: Organizacional

Tiempo: 07 años

Cargo actual: Jefe de Recursos Humanos

Institución: Respio S.A.C


FIRMA

VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Ítems 21 que forma parte de la investigación "Factores de Riesgo Psicosocial y Estrés Laboral".

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: Landra Patricia Céspedes Vargas Machuca

Formación académica: Lic. en Psicología

Áreas de experiencia profesional: Organizacional

Tiempo: 8 años

Cargo actual: Docente tiempo completo

Institución: Universidad César Vallejo


FIRMA

VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento ISTAS 21 que forma parte de la investigación "Factores de Riesgo Psicosocial y Estrés Laboral"

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: Juan José Ramón Aguilar

Formación académica: Dr. de Psicólogo

Áreas de experiencia profesional: Organizacional

Tiempo: _____

Cargo actual: Docente a tiempo completo

Institución: Universidad César Vallejo


FIRMA

VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS**, que forma parte de la investigación **"Factores de Riesgo Psicosocial y Estrés Laboral en Operarios de una Empresa Industrial de Los Olivos, 2017"**

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: Luis Alberto Barboza Zaldívar
Formación académica: Mg. en Psicología
Áreas de experiencia profesional: Psicólogo Educativo
Tiempo: 30 años
Cargo actual: Asesor Metodológico
Institución: UCV



FIRMA

.....
Luis Alberto Barboza Zaldívar
Magister en Psicología
C. Ps. P. 3516

VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS**, que forma parte de la investigación **"Factores de Riesgo Psicosocial y Estrés Laboral en Operarios de una Empresa Industrial de Los Olivos, 2017"**

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: Lidia Patricia Céspedes Vargas Machuca
Formación académica: Lic. en Psicología
Áreas de experiencia profesional: Organizacional
Tiempo: 8 años
Cargo actual: Docente Tiempo completo
Institución: Universidad César Vallejo


FIRMA

VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS**, que forma parte de la investigación **"Factores de Riesgo Psicosocial y Estrés Laboral en Operarios de una Empresa Industrial de Los Olivos, 2017"**

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: Seyni Chorroes Pantoja

Formación académica: lic. en Psicología

Áreas de experiencia profesional: Organización

Tiempo: 07 años

Cargo actual: jefa de la División de RR.HH.

Institución: Respira S.A.C



FIRMA

VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS**, que forma parte de la investigación **"Factores de Riesgo Psicosocial y Estrés Laboral en Operarios de una Empresa Industrial de Los Olivos, 2017"**

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: CLAUDETT ANGELES DONAYNE

Formación académica: PSICOLOGIA

Áreas de experiencia profesional: PSICOLOGIA OTE

Tiempo: 8 años

Cargo actual: Docente

Institución: UCU



FIRMA

VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS**, que forma parte de la investigación **"Factores de Riesgo Psicosocial y Estrés Laboral en Operarios de una Empresa Industrial de Los Olivos, 2017"**

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: Juan José Kaneco Aguilar

Formación académica: Dr en Psicología

Áreas de experiencia profesional: Organizacional

Tiempo: _____

Cargo actual: Docente a tiempo Completo

Institución: "UCV" Universidad César Vallejo



FIRMA



BODAS DE PLATA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Los Olivos, 04 de Octubre de 2017

CARTA N° 535-2017/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Señorita

Katherine Yaipen Basauri

Jefe de Producción Operativa

YOBEL SUPPLY CHAIN MANAGEMENT S.A.

Av. San Genaro 150 – Los Olivos

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **YUDITH PAUCAR CAMACHO**, estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: **"ESTRÉS LABORAL Y FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN OPERARIOS DE UNA EMPRESA MANUFACTURERA DE LOS OLIVOS"**, agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su Dirección.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Dra. Taniht L. Cubas Romero

Directora de Escuela

Profesional de Psicología

Filial Lima – Campus Lima Norte

TCR/CRM

Katherine Yaipen
Basauri

Responsable del Área
operativa de Yobel S.A.
DNI: 40703320

Katherine



UCV.EDU.PE



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es **Yudith Amparo, Paucar Camacho** interno de psicología de la Universidad César Vallejo – Lima. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre **"Factores de Riesgo Psicosocial y Estrés Laboral en Operarios de una Empresa Manufacturera del Distrito de Los Olivos, 2017"**, y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas psicológicas: **Escala de estrés laboral OIT - OMS** y el **Cuestionario SUSES/ISTAS 21**. De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se me explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.


Atte. Yudith Amparo Paucar Camacho

ESTUDIANTE DE LA EAP DE PSICOLOGÍA
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo Katherine Yaipen Basauri
..... con número de DNI: 40703320 acepto la
participación de los Operarios en la investigación **"Factores de Riesgo
Psicosocial y Estrés Laboral en Operarios de una Empresa Manufacturera
del Distrito de Los Olivos, 2017"** de la señorita Yudith Amparo Paucar
Camacho

Día: 16.10.2014

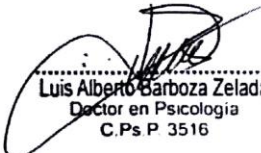
Katherine Yaipen Basauri
Firma

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 2 de 10
--	---	--

Yo, LUIS ALBERTO BARBOZA ZELADA, docente de la Facultad Humanidades y Escuela Profesional Psicología de la Universidad César Vallejo Lima Norte, revisor (a) de la tesis titulada **"Factores de Riesgo Psicosocial y Estrés Laboral en Operarios de una Empresa Manufacturera del distrito de Los Olivos, 2017"**, de la estudiante **Paucar Camacho Yudith Amparo** constato que la investigación tiene un índice de similitud de **19 %** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.


El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 13 de diciembre del 2017


 Luis Alberto Barboza Zelada
 Doctor en Psicología
 C.Ps P 3516

DNI: 08723704

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02
		Versión : 07
		Fecha : 31-03-2017
		Página : 1 de 1

Yo Yvelith Amparo Pauca Comacho, identificado con DNI N° 44969413
 egresado de la Escuela Profesional de PSICOLOGIA de la Universidad César
 Vallejo, autorizo () , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi
 trabajo de Investigación titulado
"Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en una"
empresa manufacturera del distrito de Los Olivos, 2019";
 en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo
 estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art.
 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....


 FIRMA

DNI: 44969413

FECHA: 13 de 12 del 2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR LA PRESENTE, EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE
INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

PAUCAR CAMACHO, Yudith Amparo

INFORME TÍTULADO:

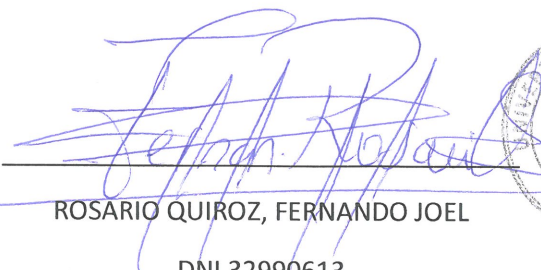
Factores de Riesgo Psicosocial y Estrés Laboral en Operarios de una Empresa Manufacturera del
distrito de Los Olivos, 2017

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciado en Psicología

SUSTENTADO EN FECHA: 11/01/2018

NOTA O MENCIÓN: 12


ROSARIO QUIROZ, FERNANDO JOEL

DNI 32990613



FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
PSICOLOGÍA

“Factores de Riesgo Psicosocial y Estrés Laboral en Operarios de una Empresa Manufacturera del Distrito de Los Olivos, 2017.”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIATURA

AUTORA:

PAUCAR CAMACHO, Yudith Amparo

ASESOR:

Resumen de coincidencias

19 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	www.slideshare.net Fuente de Internet	1 %	>
2	dspace.utalca.cl:8888 Fuente de Internet	1 %	>
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %	>
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>
5	repositorio.urosario.edu... Fuente de Internet	<1 %	>
6	documents.mx Fuente de Internet	<1 %	>
7	repositorio.usfq.edu.ec Fuente de Internet	<1 %	>